

CONDIZIONI GENERALI DI ALLACCIAMENTO E FORNITURA PER IL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO

1. Definizioni

1.1 Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **Allacciamento:** complesso di opere, tubazioni ed elementi accessori funzionali all'erogazione dell'energia termica a uno o più utenti che ha inizio con una diramazione dalla condotta stradale della rete e si estende fino al punto di fornitura;
- **ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- **Condizioni tecnico economiche (CTE):** condizioni tecnico economiche di erogazione del servizio di teleriscaldamento che includono la tariffa di fornitura dell'energia termica o la formula per la determinazione, in modo univoco, della stessa e di ogni altro corrispettivo applicato all'utenza per l'erogazione del servizio, inclusi i relativi criteri di aggiornamento;
- **Contratto:** il presente contratto di allacciamento e fornitura per il servizio di teleriscaldamento;
- **Consumatore:** Utente che stipula il Contratto per fini che non rientrano nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, ai sensi delle disposizioni del Codice del Consumo;
- **C:** valore del corrispettivo di salvaguardia applicato all'Utente;
- **C_i:** valore iniziale del corrispettivo di salvaguardia, pari a:
 - i) nel caso di Utente residenziale domestico, diverso da un Utente socio della società cooperativa che gli fornisce l'energia termica, 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;
 - ii) in tutti i casi diversi dal precedente punto i), 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;
- **Disattivazione:** sospensione dell'erogazione del servizio al punto di fornitura a seguito della richiesta dell'Utente, senza che sia prevista la rimozione di elementi della sottostazione di utenza;
- **Fattura di chiusura:** fattura emessa a seguito della risoluzione del contratto di fornitura tra il Fornitore e l'Utente e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dall'Utente;
- **Fornitore:** società che gestisce la rete di teleriscaldamento, distribuisce e vende l'energia termica ai clienti allacciati alla rete stessa;
- **Impianto dell'Utente:** impianto tecnologico che consente l'utilizzo dell'energia termica prelevata dalla rete che 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;
- **Interruzione:** evento che coinvolge uno o più utenti e che ha come conseguenza l'interruzione dell'erogazione dell'energia termica agli utenti stessi;
- **Interruzione breve:** interruzione non superiore a 4 ore nel periodo invernale e non superiore a 8 ore nel periodo estivo;
- **Interruzione lunga:** interruzione che non rientra nella definizione di interruzione breve;
- **Lavori semplici:** interventi che riguardano la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, di specifiche componenti della sottostazione d'utenza, escluse le valvole di intercettazione che la collegano alla rete attraverso l'allacciamento ed eventuali componenti a monte delle stesse;
- **Lavori complessi:** realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'impianto di allacciamento, della sottostazione d'utenza e/o di condotte stradali, in tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici;
- **Letture:** rilevazione da parte del Fornitore dei dati di misura di energia termica riportati dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Letture di cessazione:** rilevazione del dato di consumo al momento della risoluzione del contratto di fornitura tra il Fornitore e l'Utente;
- **Misuratore o Contatore o Gruppo di Misura (GdM):** componente della sottostazione d'utenza che serve per la misura dell'energia termica fornita all'Utente, composto dalle sonde di temperatura, da un misuratore di portata e da un calcolatore, eventualmente integrati in un unico corpo, comprensivo di un eventuale sistema di telecomunicazione o telegestione;
- **Modulo di ripensamento:** modulo contrattuale per l'esercizio del diritto di ripensamento;
- **Parametri tecnici di fornitura:** parametri che caratterizzano il fluido termovettore al punto di fornitura;
- **Parti:** Fornitore e Utente definiti congiuntamente;
- **Periodo di fornitura:** periodo dell'anno in cui è garantita l'erogazione del servizio;
- **Potenza convenzionale:** potenza attribuita dal Fornitore all'Utente sulla base della seguente formula

$$P_c[MW] = K[h^{-1}] * E[MWh]$$
 dove:
 - a) E è l'energia termica erogata nell'anno 2017 oppure, nel caso di una nuova utenza, l'energia termica annua stimata da erogare all'Utente;
 - b) K è il parametro di conversione pari a $1/845 h^{-1}$;
- **Potenza contrattuale:** parametro tecnico di fornitura che indica il valore minimo di potenza termica resa disponibile dall'esercente, in condizioni di normale esercizio della rete, al prelievo nella sottostazione d'utenza;
- **Punto di fornitura:** parte terminale dell'allacciamento in cui il Fornitore consegna l'energia termica all'Utente e coincide con il disaccoppiamento idraulico tra la rete e l'impianto dell'Utente. In assenza di circuiti idraulici distinti tra la rete e l'impianto dell'Utente il punto di fornitura si identifica con il contatore di energia termica;
- **PR:** periodo residuo, espresso in giorni, di applicazione del corrispettivo di salvaguardia;
- **PT:** periodo complessivo, espresso in giorni, di applicazione del corrispettivo di salvaguardia, pari a:
 - a) 5 anni per un Utente residenziale, sia domestico sia non domestico, diverso da un Utente socio della cooperativa che gli fornisce energia termica;
 - b) 10 anni, per gli utenti diversi da quelli di cui alla precedente lettera a).
- **Rete:** 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 o il raffrescamento di spazi, per processi di lavorazione e per la copertura del fabbisogno di acqua calda sanitaria;
- **Richiedente:** è l'Utente del servizio. È altresì il soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di teleriscaldamento, richiede all'esercente il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione;
 - **Scollegamento dalla rete o scollegamento:** sospensione dell'erogazione del servizio al punto di fornitura che, in aggiunta alla disattivazione, comprende la rimozione del contatore di energia termica e di eventuali altre parti di impianto;
 - **Servizio di teleriscaldamento o Servizio:** è il servizio relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, di misura e di vendita di energia termica a mezzo di reti, o anche relativo a più di una di queste attività;
 - **Sottostazione d'utenza:** apparato, composto da scambiatore di calore, contatore di energia termica e strumenti di controllo e regolazione, che costituisce l'interfaccia tra la rete e l'impianto dell'Utente;
 - **Tipologia di fornitura:** è la tipologia di fornitura definita sulla base della destinazione d'uso dell'energia termica. Comprende il riscaldamento, il raffrescamento, la fornitura di acqua calda igienico-sanitaria e gli usi di processo;
 - **Tipologia di utilizzo:** è la tipologia di utilizzo dell'energia termica fornita, definita sulla base del segmento di mercato di appartenenza:
 - (i) residenziale;
 - (ii) terziario;
 - (iii) industriale;
 - **Tipologia di Utente:** è la tipologia di Utente definita sulla base della potenza contrattuale associata alla fornitura; sono previste le seguenti tipologie di Utente:
 - (i) Utente di minori dimensioni, per utenti con una potenza contrattuale non superiore a 50 kW;
 - (ii) Utente di medie dimensioni, per utenti con potenza contrattuale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW;
 - (iii) Utente di maggiori dimensioni, per utenti con una potenza contrattuale superiore a 350 kW;
 - **Utente o Cliente:** persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del teleriscaldamento;
 - **Utente residenziale domestico:**
 - i) Utente che utilizza l'energia termica per locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione, adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, purché:
 - a) l'utilizzo sia effettuato con un unico punto di fornitura per l'abitazione e i locali annessi o pertinenti;
 - b) il titolare del punto di fornitura sia una persona fisica;
 - ii) 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:
 - a) il titolare del punto di fornitura non sia una persona giuridica, salvo il caso in cui esso svolga le funzioni di amministratore del condominio;
 - b) l'energia termica fornita non sia utilizzata in attività produttive, ivi incluse la commercializzazione di servizi energetici quali, ad esempio, il servizio energia;
 - **Utente residenziale non domestico:** Utente con tipologia di utilizzo "residenziale" diverso da quello dell'Utente "residenziale domestico"

2. Riferimenti normativi

2.1 Ai fini del presente Contratto si farà riferimento ai seguenti provvedimenti:

- DPR n. 445 del 28 dicembre 2000 pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001 e s.m.i. (**DPR 445/00**);
- Decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 pubblicato in Supplemento ordinario n. 162 alla Gazzetta Ufficiale, 8 ottobre 2005, n. 235 e s.m.i. (**D. Lgs. 206/2005**), che ha approvato il Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della L. 29 luglio 2003, n. 229 (**Codice del Consumo**);
- D.P.R. n. 592 aprile 2009 pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 42 del 10 giugno 2009 e s.m.i. (**DPR 592/09**);
- Regolamento UE del Parlamento del Consiglio europeo del 27 aprile 2016 (**GDPR 2016/679**);
- Delibera 463/2021/R/tlr e s.m.i. (**Del. 463/2021/R/tlr**), che ha approvato il Testo Unico della Regolazione dei criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento e delle modalità di esercizio da parte dell'Utente del diritto di recesso per il periodo di regolazione 2022-2025 (**TUAR**) e il Testo Unico per la classificazione dimensionale degli esercenti il servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo 2022-2025 (**TUD**);
- Delibera 526/2021/R/tlr e s.m.i. (**Del. 526/2021/R/tlr**), che ha approvato la Regolazione della qualità commerciale dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento, per il periodo di regolazione 2022-2025 (**RQCT**);
- Delibera 313/2019/R/tlr e s.m.i. (**Del. 313/2019/R/tlr**), che ha approvato le Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 2020-2023 (**TITT**);
- Delibera 548/2019/R/tlr (**Del. 548/2019/R/tlr**), che ha definito la disciplina della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento, con particolare riferimento alla sicurezza e alla continuità del servizio, per il periodo di regolazione 1° luglio 2020 - 31 dicembre 2023 (**RQTT**);
- Delibera 478/2020/R/tlr e s.m.i. (**Del. 478/2020/R/tlr**), che ha approvato la regolazione della misura nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 2022-2024 (**TIMT**).

3. Oggetto del contratto

3.1 Oggetto del Contratto è la fornitura del Servizio di teleriscaldamento all'impianto dell'Utente per il riscaldamento e/o per gli usi igienico-sanitari alle condizioni indicate nel presente Contratto.

3.2 La fornitura è disciplinata dalle presenti "Condizioni generali di allacciamento e fornitura per il servizio di teleriscaldamento" (in seguito CGF), dalle "Condizioni tecnico economiche" (in seguito CTE), che unitamente alla "Richiesta di preventivo nuovo allaccio", al "Preventivo di allacciamento", nonché alla "Approvazione preventivo di allacciamento e contestuale richiesta di allacciamento alla rete di teleriscaldamento ed entrata in fornitura", costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto. In caso di contrasto tra CGF e

CTE, queste ultime devono ritenersi prevalenti.

4. Modalità di fornitura e condizioni di prelievo

- 4.1 La fornitura del Servizio viene concessa per gli usi specificati nella "Richiesta di preventivo nuovo allaccio" e nei limiti dell'estensione e delle potenzialità degli impianti del Fornitore.
- 4.2 L'utilizzo del servizio per usi diversi da quelli inizialmente richiesti è considerato abusivo e comporta la risoluzione di diritto del Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.
- 4.3 L'energia termica oggetto del Servizio è fornita tramite una sottostazione d'utenza costituita da uno scambiatore di calore a piastre, da un contatore di calore per la rilevazione dei consumi e da sistemi per la regolazione automatica della temperatura. Tali apparecchiature vengono installate dal Fornitore e rimangono di sua proprietà.
- 4.4 Il Misuratore viene installato in prossimità dello scambiatore di calore e, in ogni caso, nella posizione ritenuta più opportuna a insindacabile giudizio del Fornitore.
- 4.5 La gestione dell'impianto termico posto a valle dello scambiatore di calore - incluse pompe di circolazione, vasi di espansione ed eventuali serbatoi di accumulo dell'acqua sanitaria - è a carico dell'Utente.
- 4.6 I lavori di allacciamento sono effettuati compatibilmente con i programmi di lavoro del Fornitore. Il preventivo si considera decaduto se l'approvazione dell'Utente non perviene al Fornitore entro 3 mesi.
- 4.7 La manutenzione ordinaria della sottostazione d'utenza è a carico del Fornitore, fatta eccezione per la pulizia dello scambiatore di calore il cui costo è ripartito al 50% tra Fornitore e Utente. Il costo della pulizia dello scambiatore di calore è indicato in specifico preventivo *ad hoc*.
- 4.8 L'erogazione del servizio è garantita 365/365 giorni all'anno senza limiti di orario. Il periodo di riscaldamento viene impostato sulla centralina di controllo della sottostazione in base alle richieste del Cliente che devono comunque essere conformi alle disposizioni di legge, ai regolamenti e alle ordinanze tempo per tempo vigenti in materia di periodi e orari di accensione degli impianti di riscaldamento. I parametri tecnici di fornitura del Servizio sono indicati nelle Condizioni Tecnico Economiche. L'energia termica prelevata sarà usata direttamente dall'Utente che si impegna a non utilizzarla per usi diversi da quelli dichiarati nel Contratto e a non cederla a terzi a nessun titolo. Ogni modifica negli utilizzi dell'energia termica oggetto della presente fornitura deve essere preventivamente comunicata al Fornitore. L'Utente potrà attuare la variazione comunicata solo a seguito di autorizzazione scritta del Fornitore anche previa integrazione del Contratto.

5. Allacciamento alla rete

- 5.1 La Richiesta di allacciamento ed entrata in fornitura può essere effettuata dal proprietario dell'immobile destinatario del servizio o dalla persona, fisica o giuridica, che detiene con idoneo titolo o occupa legittimamente l'immobile stesso. Nel caso di condomini, il Contratto è sottoscritto dall'amministratore del condominio munito dei necessari poteri. Nel caso di edifici non costituiti in condominio serviti da un unico Punto di fornitura, il Contratto è intestato ad uno dei fruitori del Servizio su delega scritta degli altri utilizzatori che risponderanno in solido per quanto concerne gli obblighi contrattuali. Nel caso di Clienti che non siano persone fisiche o condomini, il Contratto è sottoscritto dal legale rappresentante o da un suo delegato munito di delega scritta.
- 5.2 L'allacciamento, di proprietà del Fornitore, è costituito dalla coppia di tubazioni (mandata e ritorno) fra lo stacco dalla tubazione stradale e le valvole di intercettazione generali posate immediatamente a valle della sottostazione di utenza o, in sua assenza, dal misuratore, oltre alla polifora (tubazione) per i cavi di trasmissione dei segnali.
- 5.3 Per richiedere un nuovo allacciamento o modificare un allacciamento esistente, l'Utente deve presentare apposita richiesta al Fornitore.
- 5.4 Contestualmente alla Richiesta di allacciamento alla rete, il Richiedente deve presentare:
 - a) autorizzazioni, permessi, servitù e quant'altro necessario alla costruzione e all'esercizio di tutti gli impianti occorrenti;
 - b) nel caso in cui il Richiedente non coincida con il proprietario dell'immobile nel quale dovranno essere installate le tubazioni e il gruppo di misura, nulla osta di quest'ultimo;
 - c) dichiarazione con cui il Richiedente si impegna a consentire al Fornitore, di allacciare altri clienti alle derivazioni di presa al servizio della sua utenza e posate in suolo pubblico o privato purché non venga compromessa la regolarità della sua fornitura.
- 5.5 Il Fornitore è autorizzato a eseguire l'intervento di allacciamento dopo l'accettazione da parte del Richiedente del preventivo di spesa e della contestuale richiesta di allacciamento alla rete ed entrata in fornitura.
- 5.6 L'allacciamento viene effettuato previo sopralluogo tecnico atto a verificare l'adeguatezza del locale messo a disposizione per l'installazione della sottostazione d'utenza a piè di stabile, il percorso delle tubazioni, le caratteristiche tecniche degli impianti del circuito secondario. Le opere edili e/o i ripristini, le opere idrauliche e quant'altro necessario per l'allacciamento alla rete di teleriscaldamento sono a carico del Fornitore.
- 5.7 Qualora non risulti possibile alloggiare la sottostazione d'utenza in un locale posto a confine dell'immobile oggetto di fornitura e si renda pertanto necessaria la posa di tubazioni di distribuzione all'interno della proprietà privata afferente l'immobile, il Richiedente accetta di costituire servitù perpetue gravanti sui propri beni a favore del Fornitore relative alle condotte ed è tenuto a garantire che sul passaggio delle stesse non vengano realizzate opere di edificazione o qualsiasi manufatto o pavimentazione che, in caso di necessità, ostacolano o rendano difficoltosa l'attività di manutenzione sulle tubature o eccessivamente oneroso il ripristino dei luoghi a seguito di interventi di manutenzione.
- 5.8 Il Fornitore ha la facoltà di accettare o rigettare, attraverso comunicazione motivata per iscritto, la richiesta di allacciamento ed entrata in fornitura.
- 5.9 Nelle zone già servite dalla rete di distribuzione il Fornitore si impegna ad eseguire i lavori necessari dopo l'accettazione del preventivo entro i limiti di disponibilità dell'impianto esistente.
- 5.10 Con riferimento alle richieste relative ad immobili siti in strade non provviste di tubazioni di distribuzione, il Fornitore si riserva di accogliere le richieste, nei limiti della potenzialità degli impianti esistenti e della propria pianificazione per lo sviluppo della rete.

6. Sottostazione di utenza

- 6.1 L'Utente dovrà mettere a disposizione un vano adeguato da adibirsi a sottostazione di fabbricato (nel caso di conversione da altro combustibile il vecchio vano caldaie). Nel locale, che sarà ceduto al Fornitore a titolo di comodato gratuito, verranno installate le

apparecchiature di regolazione, misura e scambio di calore. Il locale resta di proprietà dell'Utente con esonero del Fornitore da ogni e qualsiasi spesa od onere condominiale.

- 6.2 La sottostazione di utenza comprende tutte le apparecchiature poste a valle dell'allacciamento sino al Punto di fornitura. La sottostazione, realizzata nel rispetto delle normative tecniche vigenti, rimane di proprietà del Fornitore che ne assume anche gli oneri di manutenzione e sostituzione, anche parziale, di componenti non più funzionali.
- 6.3 L'impianto a valle del Punto di fornitura rimane di proprietà dell'Utente che ne assume ogni responsabilità e l'obbligo di una adeguata manutenzione ordinaria e straordinaria per consentire e salvaguardare il funzionamento degli impianti.
- 6.4 È fatto obbligo all'Utente di rispettare le norme tecniche e le prescrizioni che il Fornitore impartisce o riterrà opportuno impartire al fine di garantire il funzionamento ottimale della sottostazione.
- 6.5 Il Fornitore si riserva la facoltà di apportare eventuali modifiche alla sottostazione che, pur non pregiudicando le prestazioni di funzionamento della stessa, consentano un miglioramento funzionale e gestionale complessivo. Le modifiche saranno eseguite dal Fornitore, a spese dell'Utente, anche nei casi in cui il sistema di derivazione non sia giudicato in grado di garantire il rispetto delle norme di sicurezza, emanate successivamente alla costruzione dell'impianto. Se le spese per le modificazioni non sono pagate anticipatamente, il Fornitore potrà sospendere il servizio. In caso di inadempimento da parte dell'Utente, il Fornitore potrà sospendere la fornitura fino a quando l'Utente non avrà provveduto ad eseguire gli interventi richiesti, senza che lo stesso possa pretendere il risarcimento del danno o indennizzi.
- 6.6 Eventuali interventi sul Circuito secondario, quali ad esempio la sostituzione di componenti o la coibentazione delle tubazioni a valle dello scambiatore, restano esclusi dal presente contratto e a carico dell'Utente. È facoltà dell'Utente richiedere al Fornitore di eseguire l'intervento a seguito di emissione ed accettazione di apposito preventivo. L'eventuale coibentazione dello scambiatore viene eseguita su richiesta del Cliente e gli oneri vengono ripartiti al 50% fra Fornitore e Cliente.

7. Validità, durata del contratto e decorrenza della fornitura

- 7.1 Il Contratto diviene efficace con l'accettazione scritta da parte dell'Utente del modulo "Approvazione preventivo di allacciamento e contestuale richiesta di allacciamento alla rete di teleriscaldamento ed entrata in fornitura" e con la contestuale firma del Contratto da entrambe le Parti.
- 7.2 L'attivazione della fornitura ha luogo alla data comunicata dal Fornitore nel preventivo di allacciamento.
- 7.3 L'efficacia del Contratto è comunque subordinata:
 - a) alla realizzazione di un adeguato punto di consegna ubicato nel luogo di fornitura;
 - b) al versamento di quanto dovuto per il contributo di allacciamento ed eventuali oneri di fornitura e posa della rete;
 - c) all'ottenimento ed alla permanenza, da parte del Richiedente, delle autorizzazioni e servitù necessarie, in tempo utile per consentire l'effettuazione dei lavori di allacciamento;
 - d) all'insussistenza di eventuali problemi di natura tecnica e/o legale che, ad insindacabile giudizio del Fornitore, impediscano l'effettuazione dell'allacciamento.
- 7.4 Il Fornitore si riserva di non accettare la Richiesta di allacciamento, previo diniego scritto da comunicare all'Utente con l'indicazione delle ragioni di tale rifiuto, nei seguenti casi:
 - a) l'Utente risulti protestato o sottoposto a procedure esecutive, o abbia chiesto l'ammissione o risulti sottoposto a procedure concorsuali compresa l'amministrazione controllata;
 - b) la Richiesta di allacciamento/entrata in fornitura sia sottoscritta da un soggetto diverso da quello che intende utilizzarla in proprio, al di fuori dei casi previsti dal precedente art. 5.1.
- 7.5 Nel caso in cui fosse stato eseguito il lavoro di allacciamento e l'Utente non provvedesse a pagare il relativo corrispettivo, il Fornitore procederà al recupero coattivo del proprio credito e qualora fosse stata già attivata la fornitura, potrà sospendere l'erogazione.
- 7.6 Il contratto ha una durata di 1 anno, fatto salvo il diritto di recesso da parte dell'Utente e del Fornitore secondo le modalità e le tempistiche di cui al successivo art. 8. Al termine di tale durata il Contratto è da considerarsi tacitamente rinnovato.

8. Ripensamento e recesso

- 8.1 Qualora il contratto di fornitura sia concluso dall'Utente in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o a distanza, l'Utente può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli artt. 52 e 53, presentando dichiarazione esplicita della sua decisione di esercitare il diritto di ripensamento;
- 8.2 Qualora l'Utente 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 da Telenergia solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento.
- 8.3 L'Utente 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.
- 8.4 Nel periodo di vigenza del contratto sia l'Utente sia il Fornitore hanno la facoltà di esercitare in qualsiasi momento il diritto di recesso unilaterale dal Contratto.
- 8.5 L'Utente ha facoltà di esercitare in qualsiasi momento il diritto di recesso unilaterale dal Contratto senza oneri fatto salvo quanto previsto dalle Condizioni Tecnico Economiche, con un preavviso di 1 (uno) mese. In tal caso il termine di preavviso decorre dalla ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di recesso. L'Utente esercita tale diritto presentando al Fornitore, attraverso l'apposito modulo reso disponibile dal Fornitore presso il sito web www.telenergia-alessandria.it una "Richiesta di disattivazione della fornitura" o una "Richiesta di scollegamento dalla rete". Tali richieste possono essere fatte pervenire al Fornitore attraverso una delle seguenti modalità:
 - raccomandata A/R all'indirizzo Corso Nino Bixio 8, 12051 Alba (CN);
 - PEC telenergiasrl@pec.it;

- fax: 0173/441104

8.6 Nel caso di Utente con potenza contrattualizzata superiore a 1200 kW il recesso dovrà essere esercitato secondo quanto definito tra le parti in fase di stipula. In tal caso il termine di preavviso decorre dalla ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di recesso. L'Utente esercita tale diritto presentando al Fornitore, attraverso l'apposito modulo reso disponibile dal Fornitore presso il sito web www.telenergia-alessandria.it una "Richiesta di disattivazione della fornitura" o una "Richiesta di scollegamento dalla rete". Tali richieste possono essere fatte pervenire al Fornitore attraverso una delle seguenti modalità:

- raccomanda A/R all'indirizzo Corso Nino Bixio 8, 12051 Alba (CN);
- PEC telenergiasrl@pec.it;
- fax: 0173/441104

8.7 Il Fornitore ha la facoltà di esercitare in qualsiasi momento il diritto di recesso con comunicazione in forma scritta mediante lettera raccomandata A/R o PEC con un preavviso di 6 (sei) mesi. In tal caso il termine di preavviso decorrerà dal primo giorno del primo mese successivo alla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte dell'Utente.

8.8 Nel caso di trasferimento dell'Utente, di cessione a qualunque titolo dei locali (es.: locazione, subaffitto, ecc.) oggetto di fornitura o modifica nella destinazione d'uso degli stessi, l'Utente dovrà darne tempestiva comunicazione scritta al Fornitore. In mancanza di tale comunicazione l'Utente resta direttamente responsabile verso il Fornitore per i consumi riferibili ai locali oggetto del Contratto e per qualsiasi eventuale danno agli apparecchi ed impianti. In caso di decesso dell'Utente, gli eredi che intendano mantenere attivo il Servizio, subentrano automaticamente nel Contratto assumendo tutti i relativi obblighi, compresi gli eventuali debiti pregressi.

9. Disattivazione della fornitura e scollegamento dalla rete

9.1 Nel caso di disattivazione della fornitura a seguito dell'esercizio, da parte dell'Utente, del diritto di recesso dal presente Contratto, il Fornitore è tenuto ad eseguire le seguenti attività:

- a) chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza e loro piombatura e nel caso in cui, per ragioni tecniche, non sia possibile effettuare la piombatura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza, altri interventi atti a impedire all'Utente di prelevare energia dalla rete;
- b) lettura di cessazione;
- c) emissione della fattura di chiusura sulla base della lettura di cessazione.

9.2 Nel caso di scollegamento dalla rete a seguito dell'esercizio, da parte dell'Utente, del diritto di recesso dal presente Contratto, il Fornitore è tenuto ad eseguire, oltre alle attività di cui all'art. 9.1, le seguenti attività:

- a) rimozione del gruppo di misura e delle altre componenti della sottostazione d'utenza nei casi in cui queste siano di proprietà del Fornitore;
- b) presentazione di un'offerta per la rimozione delle ulteriori componenti della sottostazione d'utenza, qualora il contratto di fornitura preveda che queste siano di proprietà dell'Utente;
- c) disalimentazione di apparecchiature elettriche facenti parte dell'impianto di allacciamento;
- d) intercettazione del circuito idraulico di allacciamento a monte della proprietà privata dell'Utente, ove tale circuito non serva altri utenti.

9.3 Nessun corrispettivo può essere applicato per la disattivazione e lo scollegamento ad eccezione dello svolgimento delle attività di cui all'art. 9.2.

9.4 Nel caso di scollegamento dalla rete di teleriscaldamento, il Fornitore si riserva il diritto di asportare gli impianti di sua proprietà presso l'Utente, con modalità che saranno comunicate per iscritto.

9.5 All'atto della rimozione degli impianti sarà redatto un verbale di riconsegna, sottoscritto dall'addetto incaricato, nel quale si darà atto dello stato di conservazione degli impianti e di eventuali danni rilevabili ad un primo sommario esame, fatto salvo il diritto di verifica più approfondita da parte del Fornitore.

9.6 Nel caso di scollegamento è in ogni caso facoltà dell'Utente richiedere al Fornitore l'asportazione degli impianti mediante richiesta scritta fatta pervenire al Fornitore tramite una di queste modalità:

- raccomanda A/R all'indirizzo Corso Nino Bixio 8, 12051 Alba (CN);
- PEC: telenergiasrl@pec.it;
- fax: 0173/441104

10. Corrispettivo di salvaguardia

10.1 Il Fornitore, come già indicato nel Preventivo di allacciamento, prevede un corrispettivo di salvaguardia a carico dell'Utente che receda dal Contratto entro:

- a) 5 (cinque) anni a decorrere dalla data di sottoscrizione del Contratto stesso, con riferimento agli utenti residenziali domestici e non domestici diversi dagli utenti soci di Società cooperative che forniscono loro energia;
- b) 10 (dieci) anni a decorrere dalla data di sottoscrizione del Contratto stesso, con riferimento ad utenti diversi da quelli di cui alla precedente lettera a).

10.2 Il corrispettivo applicabile all'Utente si riduce nel tempo in relazione al momento in cui avviene l'interruzione del servizio sulla base di quanto indicato all'art.7.2 del TUAR ovvero secondo la seguente formula:

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

10.3 L'ammontare iniziale del corrispettivo di salvaguardia C_i è indicato nelle Condizioni Tecnico Economiche di fornitura.

10.4 L'Utente ha la facoltà di richiedere al Fornitore il dettaglio dei costi che contribuiscono alla determinazione del corrispettivo di salvaguardia attraverso i seguenti canali:

- Email: commerciale.teleriscaldamento@egea.it
- Fax: 0173/441104

11. Garanzie

- 11.1 L'Utente è tenuto a versare in un'unica soluzione, con addebito sulla prima fattura emessa, un importo a titolo di deposito cauzionale come definito nell'Allegato "Condizioni Tecnico Economiche" a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni derivanti dal Contratto.
- 11.2 In alternativa al deposito cauzionale il Fornitore potrà accettare una fideiussione del medesimo importo o altra forma di garanzia equivalente.
- 11.3 Nel caso di Utente finale che dovesse attivare, al momento della sottoscrizione del Contratto oppure durante lo svolgimento del rapporto contrattuale, il pagamento mediante domiciliazione bancaria o postale, lo stesso non sarà tenuto al versamento di alcun deposito cauzionale/prestazione di garanzia e l'eventuale deposito già versato/garanzia già prestata verrà restituita con la prima fatturazione utile. Il Fornitore si riserva comunque di addebitare all' Utente l'importo a titolo di deposito cauzionale in qualunque caso la procedura RID non venga attivata, venga meno o sia attivata in ritardo. L'ammontare del deposito cauzionale è soggetto ad adeguamento in caso di variazione della potenza richiesta.
- 11.4 Il deposito cauzionale qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute viene restituito all'Utente contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato degli interessi legali.
- 11.5 In caso di escussione totale o parziale della garanzia da parte del Fornitore per morosità dell'Utente, quest'ultimo è tenuto a ricostituirla per intero l'ammontare, che verrà fatturato nella bolletta successiva. In caso di mancata ricostituzione della garanzia, il Fornitore potrà risolvere il contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del c.c..

12. Interruzione e sospensione del Servizio

- 12.1 Il Fornitore non potrà essere in alcun modo ritenuto responsabile in caso di limitazione o interruzione del Servizio
- a) per cause di forza maggiore o atti d'autorità, compresi, in via esemplificativa e non tassativa, scioperi, eventi naturali, leggi, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità o controllo sulla fornitura oggetto del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano al Fornitore in tutto o in parte impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico;
- b) per ragioni di carattere tecnico o per lavori da eseguire lungo la rete di distribuzione.
- 12.2 Il Fornitore si impegna a fare in modo che le interruzioni siano limitate al tempo strettamente indispensabile e che, nei casi di interruzione programmata, siano comunicate agli Utenti interessati con un preavviso:
- a) di almeno 48 ore nel periodo invernale;
- b) di almeno 24 ore nel periodo estivo.
- 12.3 Il Fornitore invia la comunicazione di preavviso a ciascun Utente coinvolto nell'interruzione programmata ovvero, dove l'Utente non abbia comunicato alcuna modalità di contatto preferita, anche mediante affissione di un avviso presso l'utenza.
- 12.4 In nessuno dei casi di interruzione suddetti l'Utente avrà diritto ad alcun indennizzo o risarcimento di danni di qualsiasi genere o natura, né quanto sopra potrà costituire motivo di anticipata risoluzione del Contratto da parte dell'Utente.
- 12.5 Fermo quanto precede, il Fornitore ha la facoltà di sospendere la fornitura, senza obbligo di preavviso, nei seguenti casi:
- a) nel caso in cui la sottostazione d'utenza non sia conforme alle norme tecniche vigenti sulla sicurezza degli impianti e possa costituire pericolo reale ed immediato per l'incolumità dell'Utente stesso e/o terzi;
- b) l'Utente non adempia al pagamento degli importi rimasti insoluti entro il termine di pagamento intimato dal Fornitore nel sollecito di pagamento;
- c) cause oggettive di pericolo;
- d) utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto;
- e) manomissione o rottura dei sigilli dei misuratori;
- f) appropriazione fraudolenta di energia termica, compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per morosità
- g) fallimento dell'Utente o sottoposizione a qualsiasi procedura concorsuale.
- 12.6 In tutti i casi di sospensione della fornitura previsti dal Contratto, l'Utente avrà l'obbligo di pagare integralmente i consumi fino alla data di sospensione della fornitura e di risarcire al Fornitore tutti i costi e i danni conseguenti al suo inadempimento agli obblighi contrattuali. In ogni caso di sospensione, il contributo di disattivazione e di riattivazione della fornitura sarà a carico dell'Utente e verrà addebitato nella prima fattura utile.

13. Condizioni tecnico economiche

- 13.1 Le condizioni tecnico economiche relative alla fornitura del Servizio, applicabili ai sensi del presente Contratto, sono descritte nell'Allegato "Condizioni Tecnico Economiche".
- 13.2 Le condizioni tecnico economiche sono applicate dal Fornitore nel caso in cui il Richiedente trasmetta l'accettazione del preventivo e la contestuale richiesta di allacciamento ed entrata in fornitura entro 180 (centottanta) giorni dalla data di emissione del preventivo di allacciamento, fatti salvi eventuali diversi accordi scritti tra le parti.
- 13.3 Nel caso di realizzazione dell'allacciamento posticipata al termine della stagione termica, le condizioni tecnico economiche trovano comunque applicazione anche qualora siano decorsi più dei predetti 180 (centottanta) giorni ma comunque non oltre il 31 dicembre dell'anno di emissione del preventivo.
- 13.4 Le condizioni tecnico economiche sono applicate dal Fornitore a decorrere dalla data di attivazione della fornitura.
- 13.5 Il corrispettivo per la fornitura sarà maggiorato con l'imposta sul valore aggiunto e gli altri oneri fiscali disposti per legge, i cui valori verranno indicati in bolletta. Al momento della conclusione del Contratto, l'Utente dichiara se ha diritto ad eventuali agevolazioni fiscali e, in caso, si impegna a trasmettere al Fornitore la relativa certificazione debitamente sottoscritta in originale. L'Utente si assume la piena responsabilità circa l'esistenza del diritto alle agevolazioni fiscali, sollevando il Fornitore da ogni responsabilità. In caso di mancato invio della certificazione o di certificazione incompleta, il Fornitore dovrà applicare il regime fiscale ordinario.
- 13.6 Qualora, nel corso dell'esecuzione del Contratto, le componenti, gli elementi e/o i parametri tariffari previsti da provvedimenti dell'ARERA o di altre autorità competenti, dovessero subire delle variazioni, di essi si terrà conto ai fini della determinazione del corrispettivo dovuto dall'Utente in fase di fatturazione, nella stessa misura e a partire dalla stessa data di efficacia stabilita dall'ARERA o da altro organo competente. Di tali variazioni l'Utente verrà informato nella prima bolletta in cui le variazioni saranno applicate.

14. Rilevazione dei consumi

- 14.1 L'unità di misura del calore fornito è il Kilowattora termico (kWh) o il Megawattora termico (MWh).
- 14.2 La determinazione dei consumi avviene unicamente sulla lettura del Contatore di energia termica installato presso l'utenza.
- 14.3 La rilevazione dei dati di consumo avviene tramite lettura da remoto (telelettura) oppure tramite lettura da parte di personale incaricato del Fornitore (munito di tessera di riconoscimento) presente fisicamente sul posto.
In particolare la frequenza dei tentativi di lettura è mensile.
- 14.4 Nella Richiesta di preventivo di allacciamento i consumi presunti sono comunicati direttamente dall'Utente. In assenza di tale informazione la prima stima dei consumi è effettuata sulla base di consumi storici di edifici simili in termini di tipologia e volumetria.
- 14.5 In caso di irregolare o mancato funzionamento del Contatore di energia termica, il Fornitore sostituirà lo strumento di misurazione e addebiterà i consumi relativi calcolandoli anche in via presuntiva relativamente al periodo intercorrente tra la data di sostituzione del misuratore e la data dell'ultima lettura conguagliata.
- 14.6 In caso di malfunzionamento del Contatore di energia termica, il Fornitore effettua una stima/ricostruzione dei consumi.
- 14.7 Il calcolo di cui al punto 14.6 sarà effettuato, in primo luogo, sulla base dei consumi storici ove esistenti, oppure, in secondo luogo, sulla base dei consumi registrati presso analoghe utenze. In entrambi i casi si terranno in considerazione i gradi/giorno (come definiti dal DPR 412/93 e ss.mm.ii.) registrati nel periodo in esame nel Comune ove viene erogata la fornitura.

15. Verifica correttezza misurazione dei consumi

- 15.1 Le Parti possono richiedere in qualsiasi momento la verifica del Misuratore.
- 15.2 Qualora l'Utente ritenga erronee le indicazioni del Misuratore di energia termica, potrà richiederne la verifica al Fornitore, che provvederà ad effettuare gli opportuni accertamenti, previa comunicazione all'Utente del costo stimato della verifica.
- 15.3 Le rilevazioni del Contatore di energia termica si intendono esatte entro la tolleranza in misura ammessa dalla normativa vigente.
- 15.4 Nel caso in cui la segnalazione dell'Utente si riveli erronea, il costo dell'intervento sarà interamente addebitato all'Utente che ha effettuato la richiesta di verifica, in occasione della prima fatturazione utile.
- 15.5 Nel caso in cui venga riscontrata una effettiva anomalia di funzionamento del Contatore di energia termica, il Fornitore si accollerà le spese di verifica e rettificherà gli addebiti dei consumi all'Utente, come indicato al punto 14.7.

16. Modifica della potenza contrattuale

- 16.1 Nei casi di richieste motivate sulla base di esigenze obiettive da parte dell'Utente, è prevista la possibilità di modificare la potenza contrattuale definita all'atto della sottoscrizione del Contratto.
- 16.2 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 sul punto di fornitura.
- 16.3 In caso di richiesta di aumento della potenza, entro i limiti delle capacità di offerta del Fornitore, può essere richiesto un contributo integrativo per la nuova potenza richiesta.
- 16.4 In entrambi i casi di richiesta di riduzione o aumento della potenza, può essere richiesto il rimborso dei costi sostenuti, qualora sia necessario effettuare modifiche impiantistiche.
- 16.5 Il Fornitore si riserva di verificare la coerenza della potenza contrattuale con quella effettivamente utilizzata, eventualmente adeguandola.

17. Fatturazione e pagamento del servizio

- 17.1 La fatturazione dei consumi avviene con frequenza mensile per Punti di fornitura nella titolarità di utenti domestici e non domestici.
- 17.2 Le fatture saranno emesse entro 30 (trenta) giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato in fattura.
- 17.3 Il Fornitore si riserva di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 10 (dieci) euro; tali somme verranno addebitate nella successiva fattura.
- 17.4 Nei casi in cui l'Utente vanti un credito nei confronti del Fornitore, è riconosciuta la facoltà, previo precedente accordo col Fornitore, di compensare i suddetti crediti nei pagamenti successivi.
- 17.5 La fatturazione avviene sulla base dei dati di consumo rilevati. Fra una lettura e quella successiva la fatturazione può avvenire sulla base dei consumi presunti, come determinati al punto 14.7.
- 17.6 La modalità principale di emissione della fattura è il formato cartaceo. L'Utente può tuttavia richiedere l'invio delle fatture tramite posta elettronica inviando al Fornitore il "Modulo di autorizzazione all'invio delle fatture tramite posta elettronica", debitamente sottoscritto e compilato, attraverso una delle seguenti modalità:
a) Mail: fatture.teleriscaldamento@egea.it o commerciale.teleriscaldamento@egea.it
b) fax: 0173/441104
detto modulo è scaricabile dal sito web del Fornitore e disponibile presso gli Sportelli Territoriali.
- 17.7 In caso di scelta di invio in formato elettronico delle fatture, l'Utente può in ogni momento scegliere di modificare la modalità di ricezione delle fatture senza alcun onere o costo aggiuntivo.
- 17.8 In caso di indisponibilità dei dati di misura effettivi necessari alla fatturazione di chiusura, il Fornitore emette comunque una fattura su consumi stimati come al punto 14.7, rimandando l'emissione della fattura di chiusura non appena saranno a disposizione dati di misura effettivi.
- 17.9 L'Utente è tenuto al pagamento delle bollette entro la data di scadenza indicata sulla bolletta, successiva almeno di 20 (venti) giorni rispetto a quella di emissione, con le seguenti modalità:
a) Addebito tramite RID bancario;
b) Bonifico bancario
- 17.10 In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dall'Utente.
- 17.11 Il pagamento non può essere sospeso, differito o ridotto neanche in caso di contestazione, né può essere compensato con eventuali crediti che l'Utente vanti nei confronti del Fornitore, anche relativi ad altri contratti, salvo diverso ed espresso accordo tra le parti e salvo che l'Utente abbia presentato un reclamo scritto.

18. Rateizzazione dei pagamenti

- 18.1 L'Utente ha la facoltà di richiedere al Fornitore la rateizzazione del pagamento del servizio qualora la fattura sia superiore a 3 (tre) volte l'importo medio fatturato nelle fatture emesse nei 12 (dodici) mesi precedenti all'emissione della fattura oggetto del piano di pagamento.
- 18.2 La richiesta di rateizzazione può essere presentata attraverso l'invio di richiesta scritta al Fornitore attraverso una delle seguenti modalità:
- posta elettronica all'indirizzo: fatture.teleriscaldamento@egea.it o crediti.teleriscaldamento@egea.it.
 - raccomandata A/R all'indirizzo: Corso Nino Bixio n. 8, 12051 Alba (CN)
 - fax: 0173/441104
- 18.3 Qualora sussistano le condizioni di cui all'art. 18.1, il Fornitore è tenuto a riconoscere all'Utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le Parti.
- 18.4 Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.
- 18.5 Le somme relative al piano di rateizzazione saranno maggiorate di interessi di dilazione pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE).
- 18.6 In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione, per importi oggetto di costituzione in mora:
- a) il relativo importo sarà maggiorato degli interessi di mora;
 - b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'Utente moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro 20 (venti) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata.

19. Ritardo nel pagamento e sospensione della fornitura

- 19.1 Qualora l'Utente non rispetti il termine di pagamento indicato in bolletta, Il Fornitore addebiterà sulla successiva fattura utile interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento fissato dalla Banca Centrale europea (BCE) aumentato di 3,5 (trevirgolacinque) punti percentuali per il periodo di ritardo, a partire dal primo giorno di morosità.
- 19.2 In caso di mancato pagamento da parte dell'Utente oltre il termine di pagamento indicato in bolletta il Fornitore si riserva di procedere con le azioni che riterrà opportune volte alla tutela dei propri interessi. In caso di perdurante mancato pagamento il Fornitore si riserva di sospendere l'erogazione del servizio previa comunicazione scritta tramite raccomandata semplice o posta elettronica certificata (PEC), qualora il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo PEC.
- 19.3 L'Utente moroso non può pretendere il risarcimento di danni derivanti dalla sospensione dell'erogazione del servizio e sarà tenuto al pagamento delle spese postali necessarie all'invio del sollecito di pagamento.
- 19.4 Nel caso in cui a seguito di sospensione della fornitura per morosità, l'Utente 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.
- 19.5 Qualora l'Utente provveda al pagamento dell'insoluto, è tenuto a comunicare il prima possibile l'avvenuto pagamento a Telenergia Srl facendo pervenire una copia del pagamento al numero di fax 0173/441104 o all'indirizzo email fatture.teleriscaldamento@egea.it o crediti.teleriscaldamento@egea.it.
- 19.6 Il Fornitore si riserva di promuovere per il recupero coattivo del proprio credito ogni azione legale che riterrà opportuna.
- 19.7 Il Fornitore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio sospesa per morosità dell'Utente a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute. Il Fornitore può in ogni caso richiedere all'Utente, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

20. Reclami e richieste scritte di informazioni

- 20.1 L'Utente può formulare al Fornitore richieste di informazioni/prestazioni generiche e reclami scritti attraverso i seguenti canali:
- posta elettronica certificata: telenergiasrl@pec.it
 - raccomandata A/R all'indirizzo: Corso Nino Bixio n. 8, 12051 Alba (CN)
 - fax: 0173/441104
- anche utilizzando il modulo disponibile presso lo sportello/sito web del Fornitore.
- 20.2 L'Utente ha la facoltà di inviare reclamo scritto utilizzando ogni altro mezzo utile alla comunicazione che consenta di accertare la data del ricevimento. In tal caso, al fine di consentire l'identificazione dell'Utente che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta, la comunicazione deve contenere almeno i seguenti dati:
- a) nome e cognome dell'intestatario della fornitura;
 - b) indirizzo di fornitura;
 - c) indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico;
 - d) tipologia di fornitura.
- 20.3 I reclami e le richieste di informazioni potranno essere inoltrati al Fornitore ai recapiti indicati nel modulo, in bolletta e/o sul sito internet www.telenergia-alessandria.it. Per maggiori informazioni sui diritti dei consumatori è possibile consultare il sito www.arera.it.
- 20.4 Il Fornitore provvederà a fornire all'Utente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dall'RQCT.

21. Livelli specifici e generali di qualità commerciale, tecnica e inerenti la misura e indennizzi automatici

- 21.1 Il Fornitore si impegna a rispettare i livelli specifici e generali di qualità fissati da ARERA nella RQCT, nella RQTT e nel TIMT, nonché alla corresponsione di eventuali indennizzi così come riportato sul sito internet del Fornitore (www.telenergia-alessandria.it).
- 21.2 Ai sensi dell'art. 2.5 della RQCT le disposizioni relative alla qualità commerciale non si applicano agli Utenti di maggiori dimensioni.
- 21.3 Fatti salvi gli altri casi previsti dalla normativa vigente, in conformità a quanto previsto dall'art. 24 della RQCT, il Fornitore corrisponderà all'Utente un indennizzo automatico base, in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'art. 20 dell'RQCT stessa e riportati sul sito internet del Fornitore (www.telenergia-alessandria.it), fatti salvi i casi di esclusione previsti

dalla normativa vigente, pari a:

- a) trenta (30) euro, nel caso di risposta motivata a reclamo scritto di un Utente di minori e di medie dimensioni e per gli altri standard specifici di qualità di commerciale di cui all'art. 20 della RQCT, per prestazioni richieste da clienti di minori dimensioni;
 - b) settanta (70) euro, per prestazioni, diverse dalla risposta motivata a reclamo scritto dell'Utente, richieste da utenti di medie dimensioni.
- 21.4 Ai sensi dell'art. 3.2 del TIMT le disposizioni relative alla qualità inerente il servizio di misura non si applicano agli Utenti di maggiori dimensioni.
- 21.5 Fatti salvi gli altri casi previsti dalla normativa vigente, in conformità a quanto previsto dall'art. 20 del TIMT, il Fornitore corrisponderà all'Utente un indennizzo automatico base, in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'art. 18 del TIMT stesso e riportati sul sito internet del Fornitore (www.telenergia-alessandria.it), fatti salvi i casi di esclusione previsti dalla normativa vigente, pari a:
- a) trenta (30) euro, per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni;
 - b) settanta (70) euro, per prestazioni richieste da utenti di medie dimensioni.
- 21.6 Gli indennizzi automatici base di cui al precedente comma 21.3 sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
- a) è corrisposto l'indennizzo automatico base se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, entro 45 giorni solari dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione;
 - b) è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, oltre i 45 giorni solari ma entro 90 giorni solari dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione;
 - c) è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard a cui si riferisce la prestazione o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, oltre i 90 giorni solari dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione.
- 21.7 Gli indennizzi automatici base di cui al precedente comma 21.5 sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
 - b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
 - c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard a cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.
- 21.8 Gli indennizzi di cui sopra saranno corrisposti dal Fornitore in occasione del primo documento di fatturazione utile.

22. Variazione unilaterale delle condizioni contrattuali

Il Fornitore si riserva il diritto di variare unilateralmente le condizioni contrattuali di fornitura in vigore. Nei confronti dell'Utente che ha stipulato il Contratto in qualità di consumatore, la variazione è possibile per giustificato motivo riferito a variazioni delle condizioni di mercato e/o di approvvigionamento della materia prima o a sopravvenute modifiche del contesto normativo e regolamentare di riferimento. In caso di variazione unilaterale, il Fornitore ne dà comunicazione in forma scritta a ciascun Utente interessato con un preavviso non inferiore a 60 (sessanta) giorni solari rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte dell'Utente. Fatta salva prova contraria, la comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.

- 22.1 È fatto salvo il diritto dell'Utente di recedere dal contratto a seguito della variazione proposta, senza oneri, secondo quanto indicato nella comunicazione di variazione unilaterale e comunque nel rispetto delle tempistiche massime previste all'art. 8.
- 22.2 La comunicazione di variazione verrà inviata in un documento distinto dalla bolletta ed in ogni caso in maniera disgiunta da quest'ultima. In caso di eventuale variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o adeguamento automatico, non è dovuta alcuna comunicazione di variazione unilaterale. Tali variazioni verranno comunicate all'Utente nella prima bolletta in cui sono applicate.

23. Responsabilità dell'Utente

- 23.1 L'Utente si impegna ad utilizzare l'energia termica erogata per l'uso e le potenzialità indicate nel Contratto e ad assumere a proprio carico ogni onere e responsabilità inerente la gestione dell'impianto interno a valle del misuratore di calore. L'Utente può affidare al Fornitore eventuali attività di manutenzione dell'impianto interno, che saranno eseguite alle condizioni e dietro pagamento del corrispettivo specifico per il servizio aggiuntivo suddetto indicati nelle CTE.
- 23.2 L'Utente è responsabile di eventuali danni o malfunzionamenti alle apparecchiature del Fornitore dovuti a manomissioni o causati da incuria o negligenza nel condurre il proprio impianto; in tale evenienza il Fornitore comunicherà per iscritto all'Utente il danno riscontrato ed il tipo di intervento necessario per la riparazione.
- 23.3 L'Utente è tenuto a segnalare tempestivamente eventuali perdite e/o malfunzionamenti dell'impianto a monte del Punto di prelievo nei luoghi di pertinenza dell'Utente di cui venisse a conoscenza.
- 23.4 Gli apparecchi di misura sono collocati nel luogo e nella posizione più idonei stabiliti dal Fornitore per facilitare l'accesso agli incaricati per la manutenzione e la verifica. L'Utente è tenuto a conservare accessibile, sgombro e pulito il locale nel quale gli apparecchi di misura vengono collocati. Il Fornitore ha la facoltà di imporre lo spostamento del gruppo di misura a spese dell'Utente, qualora questo per modifiche ambientali o per esigenze di maggior sicurezza o di adeguamento degli impianti in genere, venga a trovarsi in luogo ritenuto non adatto.

- 23.5 La manomissione dei sigilli dei misuratori da parte dell'Utente o qualunque altra manomissione o danneggiamento delle apparecchiature, daranno luogo alla sospensione immediata dell'erogazione della fornitura, salva ogni azione anche giudiziaria nei confronti del responsabile. I misuratori sono di proprietà del Fornitore che ne cura la gestione e manutenzione.
- 23.6 L'Utente deve garantire al personale del Fornitore la possibilità di accedere per controlli, verifiche, oltre che per la lettura del misuratore di energia termica, a tutte le parti dell'impianto a valle del punto di fornitura.
- 23.7 L'Utente si impegna a non violare l'accesso alle aree eventualmente oggetto di cantiere da parte del Fornitore e ad interdire l'accesso a tali aree a qualsiasi persona estranea al cantiere.
- 23.8 L'Utente deve dare preventiva comunicazione al Fornitore nel caso intenda apportare modifiche al locale ove è collocato la sottostazione e/o all'allacciamento della condotta stradale. Il Fornitore provvederà a spese dell'Utente a quanto necessario per adeguare l'impianto alle nuove esigenze.
- 23.9 L'Utente si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi modifica inerente alla tipologia di fornitura e/o alla tipologia di utilizzo rispetto a quanto dichiarato al momento della richiesta di attivazione. In particolare, nel caso in cui la fornitura di calore sia relativa ad un condominio, l'amministratore di condominio è obbligato a comunicare tempestivamente al Fornitore ogni variazione delle tipologie di utilizzo delle unità abitative presenti nel condominio compilando l'apposito modulo "Dichiarazione IVA agevolata" reperibile negli Sportelli Territoriali o all'indirizzo mail commerciale.teleriscaldamento@egea.it ed inviandolo al Fornitore attraverso i seguenti canali:
- Email: commerciale.teleriscaldamento@egea.it e fatture.teleriscaldamento@egea.it
 - raccomandata A/R all'indirizzo: Corso Nino Bixio n. 8, 12051 Alba (CN)
- 23.10 L'Utente, a proprie spese e sotto la propria responsabilità, deve fornire l'alimentazione elettrica alla sottostazione. L'Utente non può interrompere l'alimentazione elettrica della sottostazione senza il consenso del Fornitore.
- 23.11 È onere dell'Utente accertarsi e garantire che il fluido presente nelle tubazioni del proprio impianto secondario sia idoneo ai sensi del D.P.R. n. 59/2009 ed eventuali successive modifiche ed integrazioni, e che quindi non provochi danni allo scambiatore di calore del Fornitore il quale, in caso contrario, si riserva la facoltà di addebitare all'Utente i costi sostenuti per la manutenzione e/o sostituzione dello scambiatore stesso.
- 23.12 Nessun corrispettivo o rimborso di qualsiasi natura è dovuto dal Fornitore all'Utente per la permanenza dell'impianto sulla/e proprietà dell'Utente e/o su beni di cui egli abbia la legittima disponibilità.
- 23.13 L'Utente si impegna a consentire di allacciare altri utenti sulle derivazioni di allacciamento della sua utenza, purché non venga compromessa la regolarità della sua fornitura e previo riconoscimento di servitù di passaggio, concessa gratuitamente.

24. Risoluzione del contratto

- 24.1 Fatti salvi gli altri casi previsti dal presente Contratto, Il Fornitore si riserva il diritto di risolvere immediatamente il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., qualora si verifichi uno dei seguenti eventi:
- a) mancato rispetto, da parte dell'Utente, degli obblighi a suo carico indicati all'art. 23 del presente Contratto;
 - b) alterazione delle apparecchiature di misura o sottrazione di energia termica fraudolenta;
 - c) iscrizione dell'Utente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive e/o concorsuali;
 - d) mancata o invalida costituzione/ricostituzione delle garanzie richieste;
 - e) utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto, qualora l'Utente non abbia provveduto a comunicare al Fornitore e/o formalizzare la variazione d'uso;
 - f) mancato pagamento delle bollette entro il termine ultimo indicato nel sollecito di pagamento;
 - g) qualora il Fornitore abbia sospeso la fornitura per causa imputabile all'Utente e quest'ultimo non abbia provveduto a regolarizzare la sua posizione entro il termine assegnato dal Fornitore.

In caso di risoluzione per i motivi sopra indicati, l'Utente non avrà diritto ad alcun indennizzo o risarcimento nei confronti del Fornitore. In tutti i casi di inadempimento dell'Utente, il Fornitore avrà diritto di richiedere il pagamento degli importi eventualmente dovuti dall'Utente, degli interessi moratori e degli ulteriori danni subiti.

25. Servizio di Pronto Intervento

Il Fornitore mette a disposizione degli utenti un numero verde gratuito per qualunque tipo di segnalazioni e/o informazione, contattabile sia da rete fissa che da rete mobile al seguente numero 800 44 10 10. Per segnalazioni attinenti dispersioni dell'impianto di teleriscaldamento, interruzioni nella fornitura di calore da teleriscaldamento, danneggiamenti a parti visibili dell'impianto di teleriscaldamento può anche essere contattato il numero di pronto intervento 800 99 27 73, attivo 24 ore su 24.

26. Cessione del Contratto

È fatto divieto all'Utente di cedere il presente Contratto. L'Utente autorizza preventivamente il Fornitore a cedere il Contratto ad altra impresa autorizzata alla fornitura del servizio di teleriscaldamento tecnicamente idonea al regolare svolgimento del servizio.

Il Fornitore potrà cedere a società controllante e/o controllata e/o collegata e/o controllata dalla medesima controllante, ai sensi dell'art. 2359 c.c., il presente Contratto. La cessione non comporterà una variazione delle condizioni praticate al Cliente.

27. Riservatezza

- 27.1 Le Parti si impegnano a mantenere riservati i contenuti del contratto, l'esistenza delle relative trattative, nonché qualsiasi altra informazione di cui essi vengano a conoscenza durante le trattative stesse.
- 27.2 Il Fornitore si impegna, per sé e per i propri dipendenti e collaboratori, a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni relative all'Utente di cui verrà a conoscenza, a qualsiasi titolo, per effetto del presente Contratto.
- 27.3 Il Fornitore sarà responsabile del trattamento dei dati dell'Utente secondo le modalità previste nell'apposita informativa consegnata all'Utente.

28. Legge applicabile e modificazioni normative

- 28.1 Il presente Contratto è disciplinato in ogni suo aspetto dalla legge italiana e dalle eventuali clausole negoziali e norme regolamentari e tecniche approvate dall'ARERA e/o da altra Autorità competente successivamente alla sottoscrizione del Contratto.
- 28.2 Nel presente contratto si intenderanno automaticamente inseriti, senza necessità di espressa modifica, eventuali termini e condizioni contrattuali e/o economiche imposti da norme di legge o da provvedimenti dell'ARERA, emanati successivamente alla stipula dello stesso.
- 28.3 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.

29. Elezione di domicilio e Foro competente

- 29.1 L'Utente elegge domicilio, a tutti gli effetti, presso l'utenza ove è erogata la fornitura di energia termica. Per ogni controversia relativa all'interpretazione, validità ed efficacia, esecuzione e risoluzione del contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Asti. Tale disposizione non si applica nei confronti dell'Utente che ha stipulato il Contratto in qualità di Consumatore, ai sensi del D. Lgs. 206/2005, rispetto al quale il Foro competente è quello del luogo di residenza e/o di domicilio dell'Utente medesimo.

Letto, approvato e sottoscritto.

.....

Il "Cliente"

.....

Le Parti, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 cod. civ. e del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), in quanto applicabile, si danno reciprocamente atto di aver attentamente analizzato, concordato e approvano specificatamente le seguenti clausole del Contratto: *7. Validità, durata del contratto e decorrenza della fornitura; 8.6 e 8.7 Recesso non consumatori; 10. Corrispettivo di salvaguardia; 11. Garanzie; 12. Interruzione e sospensione del Servizio; 13.5 Condizioni Tecnico Economiche; 14.2 e 14.4 Rilevazione dei consumi; 15.5 Verifica correttezza misurazione dei consumi; 16.5 Modifica della potenza contrattuale; 17. Fatturazione e pagamento del servizio; 19. Ritardo nel pagamento e sospensione della fornitura; 22. Variazione unilaterale delle condizioni contrattuali; 23. Responsabilità dell'Utente; 24. Risoluzione del contratto; 26. Cessione del Contratto.*

Letto, approvato e sottoscritto.

.....

Il "Cliente"

.....