

## ALLEGATO A

### CONDIZIONI GENERALI DI ALLACCIAMENTO E FORNITURA

#### Articolo 1 - Allegati

**1.1** Il Cliente dichiara espressamente di aver preso visione e di essere a conoscenza dei contenuti del presente allegato A ("Condizioni generali di allacciamento / fornitura") e dell'allegato B ("Condizioni economiche di fornitura"), nonché di accettare le condizioni ivi contenute, ritenute conformi alla propria volontà.

#### Articolo 2 - Definizioni e riferimenti normativi

Allacciamento: complesso di opere, tubazioni ed elementi accessori funzionali all'erogazione dell'energia termica a uno o più utenti; 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;

Cliente: persona fisica o giuridica che acquista l'energia termica;

Codice di rintracciabilità: è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta di prestazione, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

Codice del Consumo: Decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 pubblicato in Supplemento ordinario n. 162 alla Gazzetta Ufficiale, 8 ottobre 2005, n. 235 (D. Lgs. 206/2005), che ha approvato il Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della L. 29 luglio 2003, n. 229;

Condizioni economiche (Allegato B): condizioni economiche di erogazione del servizio di telecalore che includono la tariffa di fornitura dell'energia termica o la formula per la determinazione, in modo univoco, della stessa e ogni altro corrispettivo applicato all'utenza per l'erogazione del servizio, inclusi i relativi criteri di aggiornamento;

Consumatore: Cliente 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;

Contratto di allacciamento: Contratto formato dal preventivo di allacciamento sottoscritto per accettazione dal Cliente, dalle presenti condizioni generali (Allegato A) e dalle Condizioni Economiche (Allegato B);

D.P.R. 445/2000: DPR n. 445 del 28 dicembre 2000 pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001 e s.m.i. recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

D.P.R. 59/2009: D.P.R. n. 59 del 2 aprile 2009 pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 132 del 10 giugno 2009 e s.m.i. in materia di rendimento energetico in edilizia;

Disattivazione: 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 di utenza;

Energia termica: calore per riscaldamento e/o raffreddamento, sia per uso industriale che civile, fornita dal Fornitore;

Fattura di chiusura: fattura emessa a seguito della risoluzione del Contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal Cliente;

Fornitore: fornitore del servizio di telecalore, in questo caso Teleriscaldamento Silandro Srl, con sede legale in via Nazionale 3, 39028 Silandro;

GDPR: Regolamento UE del Parlamento del Consiglio europeo del 27 aprile 2016 (G.D.P.R. 2016/679);

Gestore della Rete o Gestore: proprietario della rete di teleriscaldamento nonché responsabile della sua realizzazione del suo esercizio oltre che della produzione, distribuzione e misurazione del calore fornito alle utenze della rete, in questo caso Teleriscaldamento Silandro Srl, con sede legale in via Nazionale 3, 39028 Silandro;

Impianto secondario del Cliente: tutte le parti di impianto di proprietà e di competenza del Cliente che si trovano a valle del Punto di fornitura dell'energia termica;

Lavori semplici: comprendono gli 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: comprendono la 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;

Modulo ripensamento: modulo contrattuale per l'esercizio del diritto di ripensamento ai sensi del Codice del Consumo;

Parti: Fornitore e Cliente definiti congiuntamente;

Potenza di allacciamento: corrisponde alla potenza prescelta dal Cliente in sede di Richiesta di preventivo;

Potenza contrattuale: è il valore minimo di potenza termica resa disponibile dall'esercente, in condizioni di normale esercizio della rete, al prelievo nella sottostazione d'utenza, come risultante nel contratto di fornitura del servizio;

Punto di fornitura (dell'energia termica): parte terminale dell'allacciamento in cui il Fornitore consegna l'energia termica all'utente; 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;

Rete di teleriscaldamento e teleraffreddamento (o teleraffrescamento): 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 raffreddamento di spazi, per processi di lavorazione e per la copertura del fabbisogno di acqua calda sanitaria;

RQCT: è l'Allegato A alla delibera 526/2021/R/tlr del 23 novembre 2021 e s.m.i. recante la "Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 - 31 dicembre 2025";

RQTT: è l'Allegato A alla delibera 346/2023/R/tlr del 25 luglio 2023 e s.m.i. recante la "Regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento";

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 pronto intervento: è il servizio messo a disposizione dall'esercente, eventualmente avvalendosi di personale esterno, finalizzato a raccogliere le segnalazioni di dispersioni di acqua o vapore dalla rete, irregolarità o interruzioni nella fornitura, presentate da utenti o da soggetti terzi, e ad intervenire tempestivamente per ripristinare le condizioni di funzionalità e sicurezza sulle parti dirette e di sottostazioni di utenza di cui è responsabile;

Sottostazione d'utenza: apparato, composto da scambiatore di calore e/o gruppo frigorifero, contatore di energia termica e strumenti di controllo e regolazione, che costituisce l'interfaccia tra la rete e l'impianto dell'utente;

Temperatura di fornitura: la Temperatura di fornitura si distingue in Temperatura di mandata (temperatura misurata sulla parte di mandata del circuito primario) e in Temperatura di ritorno (temperatura misurata sulla parte di ritorno del circuito primario);

TIMT: Allegato A alla deliberazione 478/2020/R/tlr - versione integrata e aggiornata dalla deliberazione 463/2021/R/tlr, dalla deliberazione 526/2021/R/tlr, dalla deliberazione 710/2022/R/tlr e dalla deliberazione 597/2024/R/tlr recante "Regolazione della misura nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2025";

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 utente: è la tipologia di utente definita sulla base alla potenza contrattuale associata alla fornitura; sono previste le seguenti tipologie di utente: a) utente di minori dimensioni, per utenti con una potenza contrattuale non superiore a 50 kW; b) utente di medie dimensioni, per utenti con potenza contrattuale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW; c) utente di maggiori dimensioni, per utenti con una potenza contrattuale superiore a 350 kW;

Tipologia di utilizzo: è la tipologia di utilizzo dell'energia termica fornita, definita sulla base del segmento di mercato di appartenenza; sono previste le seguenti tipologie di utilizzo: a. residenziale; b. terziario; c industriale;

TITT: Allegato A alla Delibera 344/2023/R/tlr del 25 luglio 2023 e s.m.i.; è il Testo Integrato in tema di trasparenza del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento

TUAR: Allegato A alla deliberazione 463/2021/R/tlr - versione integrata e aggiornata dalla deliberazione 477/2022/R/tlr e dalla deliberazione 597/2024/R/tlr e s.m.i. recante la "Regolazione dei criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento e delle modalità di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente per i servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2025".

Utente o utente del servizio: è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di allacciamento e/o un contratto di fornitura per uso proprio, ivi incluse le utenze condominiali;

Utente residenziale domestico: è:

l'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:

- l'utilizzo sia effettuato con un unico punto di fornitura per l'abitazione e i locali annessi o pertinenti;

- il titolare del punto di fornitura sia una persona fisica;

un dominio 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 precedente, purché:

- il titolare del punto di fornitura non sia una persona giuridica, salvo il caso in cui esso svolga le funzioni di amministratore del condominio;

- 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: è un utente con tipologia di utilizzo "residenziale" diverso dall'utente residenziale domestico.

Per tutto quanto non espressamente indicato si rimanda alle definizioni del TUAR, del TIMT, del TITT, del RQTT e del RQCT.

### Articolo 3 - Oggetto del Contratto

3.1 Il presente Contratto ha per oggetto l'allacciamento alla rete di teleriscaldamento e/o le condizioni generali ed economiche per la fornitura di energia termica all'indirizzo dell'immobile di allacciamento / della sottostazione d'utenza. L'allacciamento comprende il rifornimento e la posa delle necessarie tubazioni primarie di distribuzione (tubazione di mandata e di ritorno e tubazioni per cavi trasmissione dati con relativi accessori - di seguito anche "condotta di allacciamento"), e il rifornimento e l'installazione della sottostazione d'utenza presso l'immobile di allacciamento. Il punto di consegna dell'energia termica si trova immediatamente a valle delle giunzioni lato secondario della sottostazione d'utenza.

3.2 Le decisioni relative all'attuazione tecnica ed al dimensionamento della condotta di allacciamento sono prese esclusivamente dal Fornitore. La decisione relativa alla potenza di allacciamento invece spetta esclusivamente al Cliente. La potenza di allacciamento corrisponde quindi a quella prescelta dal Cliente in sede di Richiesta di preventivo. Tutte le rispettive informazioni e condizioni sono riportate nel preventivo e nell'allegato B "Condizioni economiche di fornitura" ed i relativi costi sono addebitati al Cliente.

3.3 Il Contratto di allacciamento viene ceduto ad eventuali successori del Cliente e/o del Fornitore, con osservanza di quanto segue da parte del Cliente. In caso di trasferimento dell'immobile dell'allacciamento (p.es. negozi giuridici a titolo oneroso o gratuito di ogni tipo, come compravendita o donazione), il Cliente si impegna ad assicurare l'assunzione dei relativi obblighi e, in particolare, dell'Articolo 5, da parte del suo partner contrattuale e/o successore e/o avente causa. Inoltre, il Cliente e/o il suo successore e/o avente causa è obbligato a dare comunicazione scritta al Fornitore del trasferimento.

3.4 L'allacciamento non può essere utilizzato dal Cliente e/o suo successore e/o avente causa a condizioni diverse da quelle indicate nel presente Contratto e non può essere ceduto sotto qualsiasi forma ad altro soggetto utilizzatore, senza il consenso da parte del Fornitore.

3.5 Nel caso in cui l'oggetto del presente Contratto dovesse ricadere nell'ambito applicativo degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari, il Fornitore sarà obbligato ad assolvere quanto di propria competenza ai sensi dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche. Con separata comunicazione, il Fornitore comunicherà gli estremi del conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva, sul quale il Cliente, qualora Amministrazione pubblica, dovrà obbligatoriamente effettuare i pagamenti mediante bonifico, indicando gli estremi del CIG/CUP, qualora tenuto, nonché i soggetti delegati ad operare sul conto dedicato.

3.6 Con l'accettazione della proposta contrattuale di fornitura il Fornitore si impegna ad erogare all'immobile del Contratto energia termica per il riscaldamento e/o per usi igienico-sanitari alle condizioni indicate nel presente Contratto. La potenza contrattuale deve essere uguale alla potenza della sottostazione d'utenza indicata nel Contratto di allacciamento o nell'impegno di allacciamento. Con l'accettazione della proposta contrattuale da parte del Fornitore il Cliente s'impegna ad acquistare l'energia termica necessaria per l'immobile del Contratto esclusivamente dal Fornitore. L'obbligo vale ininterrottamente per l'intera durata del Contratto, dalla messa in esercizio dell'allacciamento, fatto salvo il consumo di riserve energetiche già in possesso del Cliente. Per l'osservanza di tale obbligo il Cliente permette al Fornitore di adottare, eventualmente per l'impianto di riscaldamento esistente, idonee misure preventive, volte ad evitare, per la durata del Contratto, la sua messa in esercizio. L'utilizzo di impianti supplementari, che portino a lungo termine ad una notevole riduzione dell'acquisto di energia termica dal Fornitore (ad esempio riscaldamento centralizzato a gasolio, gas oppure legna), necessita di un accordo preventivo in forma scritta con il Fornitore. Dalla summenzionata disposizione è comunque esclusa la riduzione del consumo di energia termica ottenuta con il risparmio energetico, risanamento energetico, la produzione di acqua calda da energia alternativa nell'ambito della produzione di acqua calda sanitaria (ad esempio pannelli solari o pompe di calore), così come il temporaneo utilizzo di una stufa a legna (in maiolica o tradizionale) e/o di un forno tradizionale. Il Cliente, nel caso di consumi ridotti per una delle suelencate cause, ha l'obbligo di avvisare preventivamente in forma scritta il Fornitore.

### Articolo 4 - Inizio e durata del Contratto di fornitura di energia termica

4.1 Il presente Contratto acquista efficacia dalla data di ricezione da parte del Cliente della comunicazione di accettazione del Fornitore, oppure dal momento in cui il Fornitore avrà posto in essere un comportamento concludente nei confronti del Cliente (data di inizio della fornitura di calore).

4.2 Il Fornitore si riserva la facoltà di non accettare la Proposta contrattuale di fornitura, in particolare modo nel caso in cui non risultino ancora stati pagati importi scaduti relativi al Contratto di allacciamento / fornitura o impegno di allacciamento con il Fornitore.

4.3 Il presente Contratto avrà decorrenza dalla sua sottoscrizione e scadenza il 31 (trentuno) dicembre successivo alla sua sottoscrizione. In seguito, si rinnova tacitamente ed automaticamente di anno in anno, se non viene da una parte disdetta ai sensi dell'Articolo 15 del presente Contratto.

4.4 In caso di trasferimento o comunque di abbandono dei locali serviti, il Cliente è tenuto a darne disdetta. Tuttavia, il Contratto cessa anche quando, senza che vi sia stata disdetta formale del Cliente precedente, altri facciano richiesta di sottoscrivere un Contratto per la medesima fornitura purché il subentrante dimostri - sotto la propria responsabilità - da quale titolo legale derivi la disponibilità dell'immobile servito.

4.5 Il Fornitore può cedere il presente Contratto a terzi o incaricare terzi con l'esecuzione dello stesso. La cessione non comporterà variazioni delle condizioni praticate al Cliente.

4.6 Al Cliente è vietata la cessione del Contratto.

#### **Articolo 5 - Obblighi del Cliente in relazione all'allacciamento - Requisiti tecnici**

5.1 Per l'attivazione della fornitura di energia termica è necessario che vi sia già un allacciamento installato all'interno dell'immobile del Contratto del Cliente.

5.2 Il Cliente è consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, previste dalla vigente normativa.

5.3 L'immobile di allacciamento è in regola con le vigenti disposizioni urbanistiche e rientra nella legittima disponibilità del Cliente, il quale solleva il Fornitore da ogni responsabilità rispetto a pretese di terzi al riguardo.

5.4 Il Cliente acconsente alla posa e all'installazione sul suo suolo e sottosuolo di materiali di costruzione, della condotta di allacciamento e della sottostazione d'utenza, necessarie per la fornitura di energia termica all'immobile di allacciamento, nonché garantisce al Fornitore, sempre a titolo gratuito, l'autorizzazione per l'occupazione temporanea in occasione di lavori e per la permanenza dell'allacciamento indicato al comma 3.1, nonché, ove necessario, l'autorizzazione per il passaggio/transito a piedi e con veicoli sulla sua proprietà ovvero sulle proprietà per accedere all'immobile di allacciamento. In ogni caso il pagamento di indennità per l'occupazione temporanea e/o permanente e/o di altri oneri, se dovuti, per l'allacciamento saranno a carico del Cliente. Il Cliente assicura e/o procura al Fornitore a titolo gratuito ogni tipo di permesso, a favore del Gestore, per l'attraversamento di terreni, fondi o altre proprietà di terzi con la condotta di allacciamento.

5.5 Il Cliente, quale proprietario dell'immobile di allacciamento o esplicitamente autorizzato dal proprietario dello stesso e, comunque, avendone la legittima disponibilità, come dichiarato, s'impegna a permettere al Fornitore o a persone incaricate dalla stessa di eseguire i necessari lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria all'allacciamento e a consentire l'accesso all'immobile di allacciamento e alle relative particelle di pertinenza.

5.6 Qualora il Cliente richiedesse, sussistendone giustificati motivi, lo spostamento dell'allacciamento, i lavori dovranno essere eseguiti dal Fornitore a esclusivo onere e carico del Cliente. Il Fornitore si riserva la facoltà di valutare la fattibilità tecnica della richiesta del Cliente e quindi di accogliere o meno detta richiesta.

5.7 Omissis

5.8 L'impianto e le apparecchiature del Cliente devono rispettare le norme di legge vigenti ed avere le caratteristiche da esse prescritte in modo tale da evitare danni all'allacciamento e disturbi alla rete di distribuzione del Gestore, che, in tale denegata ipotesi, verrà integralmente manlevato e tenuto indenne dal Cliente, così come anche il Fornitore.

5.9 Il Cliente ha il compito di provvedere a proprie spese affinché il locale dove viene installata la sottostazione sia adeguatamente dimensionato, sia garantita la necessaria aerazione, la fornitura di energia elettrica, il drenaggio dell'acqua e la protezione dal gelo, con oneri e responsabilità ad esclusivo carico del Cliente. I costi per la realizzazione dei collegamenti secondari dell'impianto termosanitario dell'edificio e dell'allacciamento elettrico, fra cui i costi per l'installazione e la manutenzione di tutte le parti dell'impianto secondario del Cliente, a partire dal punto di consegna dell'energia termica, sono a carico del Cliente.

La sottostazione d'utenza è installata in un vano che deve essere accessibile in ogni momento da parte del personale del o incaricato dal Fornitore. Nel caso in cui questo non fosse possibile, il Cliente si impegna a consentire, in ogni momento, al personale del Fornitore o da esso incaricato, l'accesso ai propri locali, per effettuare le necessarie letture, controlli e lavori alle apparecchiature di misura ed all'allacciamento così come le necessarie verifiche dell'allacciamento.

5.10 Il Cliente, a proprie spese e sotto la sua responsabilità, dovrà fornire l'alimentazione elettrica alla sottostazione d'utenza.

5.11 Il Cliente ha la facoltà di mettere a disposizione del Gestore una struttura coperta e chiudibile (p.es. cabina) sul limite della sua proprietà all'interno della quale la sottostazione d'utenza può essere regolarmente installata ed allacciata alla rete di teleriscaldamento. Le tubazioni necessarie tra l'immobile dell'allacciamento e detta struttura saranno posate dal Cliente a sua cura e spese e, pertanto il Gestore provvederà esclusivamente all'allacciamento della sottostazione contenuta nella struttura menzionata.

5.12 L'eventuale rimozione e lo smaltimento del vecchio impianto secondario e suo adeguamento al teleriscaldamento sono a carico del Cliente.

5.13 Il Fornitore fornirà al Cliente durante tutto l'anno energia termica sotto forma di acqua calda ad una temperatura di mandata compresa tra i 70 °C e i 90 °C. La temperatura di ritorno dovrà essere la più bassa possibile ma non superiore a 55 °C. Il Cliente si impegna a mantenere sul lato primario una temperatura di ritorno non superiore a 55 °C (cinquantacinque gradi Celsius), e si impegna a tal fine ad adottare, sul lato secondario, adeguati provvedimenti.

5.14 Il Cliente dichiara che l'impianto per la fornitura dell'energia elettrica di cui al comma 5.9 è conforme alla normativa vigente e che è stata rilasciata da un tecnico abilitato la relativa dichiarazione di conformità, che il Cliente, a suo esclusivo onere e carico, metterà a disposizione del Fornitore qualora richiesto dallo stesso. Il Cliente manleverà il Fornitore da ogni responsabilità derivante dalla non conformità dell'impianto elettrico alla normativa vigente.

5.15 Il Cliente, anche nel caso di un'eventuale risoluzione del Contratto di fornitura di energia termica, è obbligato a tollerare a titolo gratuito la permanenza, la rimozione e lo spostamento degli impianti del Gestore (es. condotte, sottostazioni di utenza) che sono siti all'interno dell'immobile di allacciamento. Il Gestore si riserva il diritto a suo insindacabile giudizio di rimuovere o meno in tutto o in parte i propri impianti, quali ad esempio la condotta di allacciamento, la sottostazione ed altro dall'immobile di allacciamento, nonché da annessi con esso attinenti. Il Cliente si impegna ad accettare l'esercizio ditale facoltà da parte del Gestore e, quindi, eventuali interventi di rimozione a discrezione del Gestore, senza pretendere alcun indennizzo.

5.16 È onere del Cliente accertarsi e garantire che il fluido presente nelle tubazioni del proprio Impianto secondario sia idoneo ai sensi del D.P.R. 2 aprile 2009 n. 59 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 al Cliente i costi sostenuti per la manutenzione e/o sostituzione dello scambiatore stesso.

5.17 Nessun corrispettivo o rimborso di qualsiasi natura è dovuto dal Fornitore al Cliente per la permanenza dell'allacciamento sulla/e proprietà del Cliente e/o su beni di cui egli abbia la legittima disponibilità.

#### **Articolo 6 - Rapporti di proprietà**

6.1 Tutte le condotte, i tubi, nonché la sottostazione rimangono di proprietà del Gestore della rete, che dispone liberamente delle parti dell'allacciamento e degli altri materiali installati presso il Cliente.

6.2 Al momento dell'accettazione del preventivo di allacciamento il Cliente consegnerà al Fornitore copia della/e chiave/i per accedere al vano tecnico, ove è ubicata la sottostazione. Tale/i chiave/i verrà/verranno inserita/e in apposito cilindro porta chiavi che il Fornitore provvederà a montare a sue spese all'esterno del vano tecnico o nelle sue immediate vicinanze.

6.3 Nel caso in cui al Fornitore o al personale incaricato dallo stesso dovesse essere interdetto da parte del Cliente l'accesso al vano nel quale è stata installata la sottostazione d'utenza, o nel caso in cui il Cliente abbia reso l'accesso particolarmente difficoltoso o impossibile, il Fornitore può recedere immediatamente dal Contratto di fornitura di energia termica e, in accordo con il Gestore, far smontare la sottostazione d'utenza e la tubazione primaria di distribuzione, ponendo ogni costo a carico del Cliente. In tal denegata ipotesi, il Fornitore si riserva anche la richiesta di risarcimento degli eventuali danni subiti.

6.4 Il limite di proprietà, nonché il limite dell'allacciamento del Gestore, si trovano immediatamente a valle delle valvole di intercettazione della sottostazione di scambio dell'energia termica - lato secondario (prime giunzioni saldate o a raccordi).

#### **Articolo 7 - Esecuzione dei lavori di allacciamento**

7.1 I lavori, eseguiti dal Fornitore o da soggetti terzi incaricati dallo stesso, anche all'interno delle proprietà private, consistono in lavori di scavo e di realizzazione dei passaggi murari per la posa della condotta di allacciamento, così come di rinterro, di costipamento e di spianamento degli scavi, di pulizia delle superfici e per quanto possibile di ripristino delle superfici originali, di fornitura, posa, messa in funzione, collaudo della sottostazione di scambio dell'energia termica e sono compresi nel contributo di allacciamento forfettario.

7.2 Ai sensi dell'art. 6.4 del TUAR le parti convengono esplicitamente che rimangono altresì a carico del Cliente, come indicato nel Preventivo, in quanto non compresi nelle prestazioni descritte al comma 7.1:

- predisposizione alimentazione elettrica per la sottostazione e sua fornitura;
- cablaggio segnali dell'impianto Cliente alla sottostazione;
- ripristino definitivo del manto erboso, di piantagioni o coltivazioni in genere;
- trasformazione/adattamento dell'impianto idraulico del Cliente al teleriscaldamento;
- bonifiche di terreni inquinati di proprietà del Cliente;
- ogni tipo di autorizzazione scritta e firmata per l'attraversamento di terreni, fondi o altre proprietà di terzi con la condotta di allacciamento.

7.3 Il Fornitore stabilisce in quale punto del limite di proprietà verrà realizzato l'allacciamento, dal quale partirà la linea di distribuzione primaria per l'immobile dell'allacciamento.

7.4 Il Fornitore stabilisce il tracciato della tubazione e il dimensionamento dei tubi secondo la soluzione tecnico-economica più vantaggiosa.

7.5 È a libera discrezione del Fornitore autorizzare il Cliente ad eseguire in proprio i suddetti lavori, ad esclusione della posa della condotta di allacciamento, secondo le specifiche tecniche del Gestore della rete.

#### **Articolo 8 - Fornitura energia termica**

8.1 L'energia termica è fornita tutto l'anno in quanto utilizzata anche per la produzione di acqua calda sanitaria. Il Cliente è responsabile del rispetto delle normative vigenti in materia di orari e periodi di riscaldamento stabilite per le diverse zone climatiche.

8.2 L'energia termica fornita può essere utilizzata solamente per lo scopo previsto nel presente Contratto.

8.3 Ogni modifica nell'utilizzo dell'energia termica deve essere preventivamente autorizzata dal Fornitore.

8.4 Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare a proprio giudizio gli orari dei periodi di riscaldamento comunicati dal Cliente, anticipandoli o posticipandoli fino a 30 minuti.

#### **Articolo 9 - Costi e Oneri dell'allacciamento. Corrispettivo dell'energia termica**

9.1 I costi di allacciamento a carico del Cliente per i lavori effettuati ai sensi del comma 7.1 sono compresi nell'importo indicato nel Preventivo di allacciamento.

9.2 Eventuali oneri aggiuntivi a carico del Cliente, oltre a quanto espressamente previsto al comma 7.2, sono indicati nel Preventivo di allacciamento se prevedibili e preventivabili. Gli oneri non prevedibili e non preventivabili saranno oggetto di specifici accordi tra le Parti.

9.3 Il Fornitore garantisce nei confronti del Cliente l'impegno del Gestore della rete nella realizzazione dell'allacciamento a seguito della conferma del preventivo di realizzazione.

9.4 Per l'energia termica consegnata sarà convenuto il corrispettivo secondo quanto previsto dall'allegato B (Condizioni economiche di fornitura) del presente Contratto, salvo eventuali accordi particolari con il Cliente. A tale importo devono essere aggiunte imposte ed altri oneri previsti dalla normativa vigente.

9.5 Eventuali altre prestazioni aggiuntive richieste dal Cliente saranno fatturate alle condizioni dettagliate nel documento "Costi accessori" fornito al Cliente insieme al Contratto di fornitura.

#### **Articolo 10 - Misuratore, misurazione dell'energia termica e verifica del gruppo di misura**

10.1 L'energia termica fornita viene misurata esclusivamente attraverso contatori di energia termica installati e tarati dal Gestore.

10.2 Tipo, modello e dimensione, nonché l'eventuale sostituzione del contatore sono decisi dal Gestore. Manipolazioni e/o danneggiamenti dei misuratori e prelievi di energia termica con elusione degli strumenti di misura saranno perseguiti ed autorizzeranno il Fornitore alla stima del consumo non misurato, alla interruzione della fornitura di energia termica ed al recesso dal Contratto.

Eventuali sigilli o piombi applicati dal Gestore della rete non possono essere rimossi o danneggiati. L'eventuale infrazione sarà sanzionata immediatamente e comporterà il diritto del Fornitore di risolvere il Contratto. Il Cliente è tenuto a denunciare tempestivamente per iscritto al Fornitore eventuali danni da esso causati e/o danni causati da terzi alla sottostazione d'utenza e/o all'allacciamento.

10.3 In caso di contestazioni sulla misurazione dei consumi, il Cliente ha il diritto di richiedere al Fornitore una verifica del gruppo di misura in contraddittorio. Il gruppo di misura sarà considerato difettoso nel caso si riscontrino errori superiori al +/- 2% (due per cento). Il costo delle operazioni di verifica, comprendenti anche le spese relative al personale, ai trasporti, ed all'eventuale nuovo gruppo di misura, sarà a carico del Cliente nel caso in cui l'errore rientri nei predetti limiti di tolleranza, in caso contrario sarà a carico del Fornitore. In ogni caso non è prevista la corresponsione al Cliente di indennizzi diversi da quelli previsti dalla regolazione vigente e/o interessi sui conguagli.

10.4 Qualora a seguito di richiesta di verifica del gruppo di misura da parte del Cliente oppure a seguito di verifiche da parte del Gestore della Rete il misuratore dovesse risultare non perfettamente funzionante o bloccato, il Fornitore ricostruirà i consumi per il periodo compreso tra l'ultima misura validata e non contestata ed il momento della sostituzione del misuratore. Il Fornitore provvederà alla ricostruzione effettiva del consumo sulla base dei dati storici del triennio precedente o, in difetto, del minor periodo di durata del rapporto per cui sono disponibili i dati,

provvedendo successivamente alla rettifica della fatturazione. In assenza di dati storici, il Fornitore calcolerà il consumo in base alla media riscontrata nella categoria di appartenenza del Cliente. Il Fornitore terrà inoltre conto di eventuali evidenze documentali fornite dal Cliente.

10.5 La contestazione dei consumi risultanti dalla lettura del misuratore non costituisce per il Cliente giustificato motivo di sospensione del pagamento, parziale o totale, del corrispettivo della fornitura, fatto salvo il diritto al rimborso della parte pagata in eccesso rispetto all'esito della verifica in contraddittorio.

10.6 L'unità di misura della quantità di energia termica fornita indicata dal misuratore è il chilowattora (kWh) o il megawattora (MWh).

#### **Articolo 11 - Impianto di regolazione**

11.1 La sottostazione d'utenza messa a disposizione dal Fornitore per la durata del Contratto comprende la regolazione della sottostazione d'utenza stessa nonché la possibilità di allacciare più circuiti del Cliente.

11.2 L'allacciamento all'impianto di regolazione nonché tutti i servizi non espressamente descritti nel presente Contratto sono a carico del Cliente.

#### **Articolo 12 - Fatturazione e pagamenti, interessi di mora e rateizzazione**

12.1 La base per la fatturazione della quantità di energia termica fornita dal Fornitore al Cliente risulta dal conteggio delle letture del contatore.

12.2 I dati di misura utilizzati ai fini della determinazione della quantità di energia termica fornita saranno utilizzati nel seguente ordine di priorità: (i) letture rilevate anche per via telematica dal Fornitore o da soggetti da quest'ultimo incaricati e validate; (ii) autoletture comunicate e validate; (iii) letture stimate. Il consumo fatturato corrisponde quindi al consumo effettivo, salvo malfunzionamento o blocco del sistema di misurazione o in altri casi in cui il Fornitore risulti impossibilitato ad effettuare la lettura e/o utilizzare il dato di lettura.

12.3 Il Cliente si impegna a pagare le fatture alla data di scadenza indicata in fattura. Il pagamento può essere effettuato presso gli sportelli bancari o postali, anche tramite l'utilizzo del bollettino freccia oppure Cbill, oppure con la domiciliazione bancaria o postale.

12.4 Nel caso in cui la fattura di consumo emessa dal Fornitore non venga saldata entro il termine indicato, il Cliente sarà assoggettato ad un interesse di mora - calcolato su base annua - pari al Tasso Legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo ed al Tasso Ufficiale di Riferimento (TUR) della Banca Centrale Europea maggiorato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali per i successivi giorni. Se il Cliente dovesse pagare l'importo dovuto oltre la data di scadenza, è obbligato ad inviare al Fornitore, entro 24 (ventiquattro) ore, copia della quietanza di pagamento, tramite fax al numero 0471 987 119, oppure a mezzo e-mail all'indirizzo [payments.dom@alperia.eu](mailto:payments.dom@alperia.eu), oppure consegnarla direttamente agli sportelli fisici.

12.5 Il Cliente ha la facoltà di richiedere la rateizzazione entro i 10 (dieci) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta, qualora l'importo fatturato sia superiore a 3 (tre) volte l'importo medio fatturato nelle bollette emesse nei 12 (dodici) mesi precedenti all'emissione della fattura. La rateizzazione può essere richiesta inoltre nei casi di: mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione contrattualmente prevista; malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente; fatturazione di importi anomali. In tal caso saranno applicati degli interessi di mora pari al Tasso Ufficiale di Riferimento (TUR) fissato dalla Banca Centrale Europea e calcolati dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta. La rateizzazione va richiesta secondo le modalità indicate nella fattura.

12.6 In caso di mancata regolarizzazione del pagamento della fattura e decorsi 14 (quattordici) giorni solari dalla scadenza di pagamento indicata nella fattura, il Fornitore provvederà ad attivare la procedura prevista in caso di morosità del Cliente tramite l'emissione di un apposito sollecito di pagamento, a mezzo lettera raccomandata, con invito al pagamento della bolletta entro 20 (venti) giorni solari dalla data del predetto sollecito e con addebito in bolletta delle relative spese postali. A pagamento avvenuto, il Cliente è tenuto a trasmettere sollecitamente a Teleriscaldamento Silandro Srl a mezzo fax al numero 0471 987 119 oppure a mezzo e-mail all'indirizzo [payments.dom@alperia.eu](mailto:payments.dom@alperia.eu).

12.7 Nel caso in cui la fattura di allacciamento emessa dal Fornitore non venga saldata dal Cliente entro il termine indicato, oltre all'ammontare della fattura, per i giorni trascorsi dalla data di scadenza indicata in fattura fino alla data dell'effettivo pagamento, saranno addebitati:

- al Cliente, qualora impresa ovvero Pubblica Amministrazione, i relativi interessi di mora calcolati ai sensi del D.lgs. n. 231/2002 nella misura del tasso ufficiale di riferimento (TUR) della Banca Centrale Europea maggiorato di 8 (otto) punti percentuali;
- al Cliente, qualificabile come consumatore ai sensi del D.lgs. n. 206/2005, i relativi interessi di mora calcolati nella misura del tasso ufficiale di riferimento (TUR) della Banca Centrale Europea maggiorato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali.

#### **Articolo 13 - Garanzie di Pagamento**

13.1 Salvo che i pagamenti delle fatture siano effettuati mediante ordine diretto SEPA, il Fornitore si riserva la facoltà di chiedere al Cliente il versamento, tramite addebito sulla fattura, di un deposito cauzionale pari a 7,00 Euro per ogni kW di potenza contrattuale. Il deposito cauzionale è fruttifero e matura gli interessi legali. Il deposito cauzionale verrà restituito successivamente alla risoluzione del presente Contratto con la fattura di chiusura, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute, maggiorato degli interessi legali maturati. Qualora nel corso della durata del presente Contratto l'importo cauzionale sia incamerato in tutto o in parte dal Fornitore (ad esempio a compensazione di fatture non pagate), il Cliente sarà tenuto a ricostituirlo. Il deposito cauzionale è fruttifero e matura gli interessi legali.

13.2 Il Fornitore potrà richiedere al Cliente il versamento delle integrazioni necessarie per adeguare il deposito cauzionale alle variazioni nel frattempo intervenute (ad esempio per aumento della potenza contrattuale), mediante addebito del relativo importo nella prima bolletta utile.

#### **Articolo 14 - Sospensioni - Interruzioni - Riduzioni**

14.1 Dovesse il Fornitore, per cause di forza maggiore o per altri motivi non prevedibili e non evitabili con normali mezzi, essere impedito totalmente o parzialmente nella produzione, trasmissione o consegna dell'energia termica, esso sospenderà o ridurrà la fornitura fino alla rimozione degli ostacoli o dei guasti.

14.2 Il Fornitore si obbliga a ripristinare la fornitura interrotta a causa di eventi elencati al comma 14.1 nel minor tempo possibile.

14.3 Nel caso di una prolungata persistente interruzione della fornitura di calore il Cliente ha la responsabilità e l'onere di adottare, eventualmente in accordo con il Fornitore, gli opportuni provvedimenti per evitare o ridurre eventuali danni a cose e/o a persone.

14.4 Il Gestore può interrompere temporaneamente la fornitura di energia termica per l'esecuzione dei lavori necessari al funzionamento dell'allacciamento. Tali interruzioni sono da mettere in atto solo dopo aver adeguatamente preavvisato il Cliente del periodo di interruzione, salvo il caso di imminente pericolo o in caso di forza maggiore.

14.5 La costituzione in mora del Cliente tramite il sollecito di pagamento con lettera raccomandata, di cui al comma 12.6, vale anche come preavviso di sospensione dei servizi per morosità e decorso un termine comunque non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo di pagamento indicato nel sollecito senza che il Cliente abbia effettuato il pagamento ed abbia consegnato o trasmesso al Fornitore copia dell'avvenuto pagamento, quest'ultimo, fatti salvi i casi espressamente previsti dai provvedimenti emanati dalle competenti autorità, potrà richiedere al Gestore di rete la sospensione della fornitura di energia termica per uno o più punti di prelievo nella titolarità del medesimo Cliente. Il costo della sospensione verrà addebitato su una bolletta successiva.

14.6 Allorquando i servizi sono stati sospesi per morosità, la riattivazione degli stessi è subordinata alla dimostrazione del pagamento di quanto dovuto al Fornitore. A seguito del pagamento da parte del Cliente delle somme dovute ovvero di dimostrazione dell'avvenuto pagamento, mediante idonea documentazione, delle somme medesime, il Fornitore procederà all'invio immediato al Gestore di rete della richiesta di

riattivazione della fornitura. Qualora la documentazione dimostrante l'avvenuto pagamento pervenga oltre le ore 18 (diciotto) nei giorni feriali, l'invio al Gestore avverrà nel giorno successivo. Il costo della riattivazione verrà addebitato su una bolletta successiva.

14.7 Il Fornitore è autorizzato a richiedere al Gestore la sospensione della fornitura di energia termica con preavviso di almeno 10 (dieci) giorni, se il Cliente, malgrado diffida scritta non rispetti le condizioni contrattuali concordate, in particolare se: preleva, devia o utilizza in violazione del presente Contratto l'energia termica; modifica l'allacciamento senza il consenso scritto del Fornitore, compreso anche un eventuale danneggiamento o allontanamento di parti dell'allacciamento; pregiudica il funzionamento del contatore; non ottempera alla richiesta del Fornitore di rimuovere una modifica all'allacciamento, effettuata in violazione del Contratto; rifiuti agli incaricati del Fornitore l'accesso alle sottostazioni d'utenza, o l'esecuzione di lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria all'allacciamento. Il Fornitore è autorizzato a richiedere la riattivazione della fornitura di energia termica, interrotta per i suddetti motivi, soltanto dopo la completa cessazione delle cause che hanno portato alla sospensione della fornitura e dopo il rimborso dei relativi costi.

14.8 Nei casi previsti dal presente articolo, il Cliente non avrà diritto di pretendere dal Fornitore di calore alcuna somma a titolo di risarcimento danni.

#### **Articolo 15 - Risoluzione del Contratto, diritto di ripensamento e diritto di recesso**

15.1 Salvo il disposto di cui all'art. 1453 C.C. e ss., le parti sono autorizzate a risolvere il presente Contratto con effetto immediato, ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile, per i seguenti motivi:

- per l'apertura di un procedimento fallimentare nei confronti dell'altra parte contrattuale;
- per forza maggiore, che provoca la definitiva cessazione dell'esercizio della centrale di teleriscaldamento o l'impossibilità del ritiro dell'energia termica da parte del Cliente. In quest'ultimo caso il Cliente non può vantare alcuna pretesa risarcitoria nei confronti del Fornitore;
- violazione delle disposizioni contenute nell'art. 3.6 del presente Contratto con riferimento agli obblighi posti in capo al Cliente di preventivo accordo scritto con il Fornitore per l'utilizzo di impianti supplementari e di preventivo avviso al Fornitore nel caso di riduzione dei consumi.

15.2 Il Fornitore può recedere dal Contratto senza preavviso dopo 30 (trenta) giorni dalla sospensione della fornitura nei casi in cui:

- l'impianto secondario del Cliente non rispetti più le norme tecniche sulla sicurezza degli impianti;
- a causa dell'impianto secondario del Cliente non adeguato, si manifesti un pericolo reale ed immediato per la sicurezza della distribuzione dell'energia termica;
- sia stato modificato l'allacciamento del Fornitore senza il consenso scritto dello stesso;
- il gruppo di misura sia stato dolosamente alterato o manomesso;
- sia stato rifiutato agli incaricati del Fornitore l'accesso alle sottostazioni d'utenza, o per l'esecuzione di lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria all'allacciamento;
- sia mancato il pagamento di somme dovute al Fornitore e sia trascorso il periodo di preavviso comunicato con lettera raccomandata o PEC;
- l'energia termica sia stata prelevata, deviata o utilizzata in violazione del presente Contratto.

15.3 Il Fornitore in ogni caso potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto con un preavviso scritto di almeno 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 del Cliente.

15.4 Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente consumatore ha facoltà di recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro quattordici (14) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal "Codice del consumo", con una delle seguenti modalità:

presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati: tramite posta a Teleriscaldamento Silandro Srl, con sede legale in via Nazionale 3, 39028 Silandro, oppure al seguente contatto [alperia.eu/contact](mailto:alperia.eu/contact); mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.

15.5 Il Fornitore potrà procedere anticipatamente, su richiesta espressa del Cliente e rinunciando pertanto al diritto di ripensamento, all'erogazione della prestazione durante il decorso del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento. In tal caso, il Cliente consumatore potrà comunque esercitare il suddetto diritto nei termini previsti, ma sarà tenuto a corrispondere al Fornitore gli importi relativi ai costi nel frattempo sostenuti.

15.6 Qualora il Cliente consumatore 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 consumatore 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.

15.7 Il Cliente può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto di fornitura con un preavviso di 1 (un) mese. In tal caso il termine di preavviso decorre dalla ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di recesso. Il Cliente esercita tale diritto presentando al Fornitore una richiesta di disattivazione della fornitura oppure presentando una richiesta di scollegamento dalla rete attraverso l'apposito modulo reso disponibile dal Fornitore sul sito web [www.alperia.eu](http://www.alperia.eu). Tali richieste possono essere fatte pervenire al Fornitore ai recapiti indicati al comma 15.4, a) oppure consegnandole agli sportelli fisici del Fornitore stesso. Per la disattivazione o per lo scollegamento al Cliente non verranno addebitati corrispettivi o altri oneri, fatto salvo quanto stabilito al comma 15.9 b). 15.8 In caso di disattivazione della fornitura sono previste le seguenti attività:

- chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza e loro piombatura;
- effettuazione della lettura di cessazione;
- emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, sulla base della lettura di cui alla precedente lettera b).

15.9 In caso di scollegamento della fornitura sono previste le seguenti attività:

rimozione del gruppo di misura e delle altre componenti della sottostazione d'utenza nei casi in cui queste siano di proprietà del gestore; 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 del Cliente;

disalimentazione di apparecchiature elettriche facenti parte dell'impianto di allacciamento; intercettazione del circuito idraulico di allacciamento a monte della proprietà privata del Cliente, ove tale circuito non serva altri utenti.

15.10 Il recesso del Fornitore sarà comunicato a mezzo di lettera raccomandata o a mezzo PEC. Il termine di preavviso, ove necessario, decorre a partire dal primo giorno del mese successivo al ricevimento da parte del Cliente della comunicazione del recesso.

#### **Articolo 16 - Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni.**

16.1 Ai Clienti sono dovuti degli indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale, del servizio di misura e tecnica definiti dalla normativa vigente in materia da parte dell'Autorità. Per gli indicatori di qualità previsti, il loro livello e l'ammontare dell'eventuale indennizzo si rimanda all'Allegato C che costituisce parte integrante del presente Contratto.

16.2 Per richieste di informazioni il Cliente può utilizzare i seguenti canali di contatto di Teleriscaldamento Silandro Srl: via posta ordinaria all'indirizzo Via Dodiciville, 8, 39100 Bolzano o tramite il sito [alperia.eu/contact](http://alperia.eu/contact).

I reclami sono presentati attraverso i seguenti canali: via posta ordinaria all'indirizzo Via Dodiciville, 8, 39100 Bolzano o via e-mail all'indirizzo [reclami@alperia.eu](mailto:reclami@alperia.eu).

16.3 Per l'invio di un reclamo può essere utilizzato il relativo modulo scaricandolo dal sito internet [www.alperia.eu](http://www.alperia.eu) oppure può essere redatto in forma libera con una breve descrizione dei fatti contestati ed i seguenti contenuti minimi: nome e cognome dell'instetario del Contratto di fornitura, ove il richiedente sia un utente; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico; tipologia di fornitura.

#### **Articolo 17 - Servizio di pronto intervento**

17.1 Il Cliente può contattare il servizio di pronto intervento per segnalare dispersioni di acqua o vapore dalla rete, irregolarità o interruzioni nella fornitura, finalizzate ad un intervento tempestivo per il ripristino delle condizioni di funzionalità e di sicurezza sulle parti direte e di sottostazioni di utenza. Il servizio è gratuito e attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno. Il numero telefonico del servizio di pronto intervento è indicato sul frontespizio in fattura.

#### **Articolo 18 - Responsabilità**

18.1 Il Fornitore risponde solo per danni diretti causati con dolo o colpa grave, che derivano dalla esistenza e dall'esercizio degli impianti del Gestore. Inoltre, il Cliente è pienamente responsabile nei confronti del Fornitore, per qualunque danno e costo, anche di natura fiscale, causato da dichiarazioni e/o dati e/o altro omessi e/o forniti in maniera errata e/o parziale o che non hanno potuto essere aggiornati a causa di mancata e/o parziale comunicazione da parte del Cliente.

18.2 Il Cliente è pienamente responsabile nei confronti del Fornitore per danneggiamenti derivanti da incendio, furto, atti vandalici e per altre ingerenze arbitrarie ai danni dell'allacciamento. Eventuali danni all'allacciamento e agli altri materiali montati presso il Cliente devono essere denunciati immediatamente dal Cliente al Fornitore.

18.3 In ogni caso, il Cliente si obbliga a tenere indenne e a manlevare il Fornitore da ogni contestazione o pagamento di oneri o danni che dovessero derivare al Fornitore nell'ambito di esecuzione del presente Contratto e che dipendano da fatti o comportamenti imputabili al Cliente.

#### **Articolo 19 - Domicilio e diritto applicabile. Foro competente esclusivo**

19.1 Il Cliente e il Fornitore eleggono domicilio per tutti gli effetti del Contratto rispettivamente presso la propria residenza o sede legale.

19.2 Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere con un Cliente professionista (ex art. 3, comma 1, lettera c, d.lgs. n. 206/2005) in merito all'interpretazione, all'esecuzione, alla validità, all'efficacia o alla risoluzione del Contratto e dei relativi allegati contrattuali, è competente in via esclusiva il Foro di Bolzano.

19.3 Il presente Contratto è soggetto alla legge italiana.

#### **Articolo 20 - Disposizioni finali**

20.1 Qualora suscettibili di inserimento automatico, saranno recepite nel Contratto le disposizioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità e/o altri soggetti competenti che comportino modifiche, integrazioni e/o abrogazioni alle condizioni del presente Contratto e/o ai corrispettivi e/o costi e/o oneri allo stesso applicabili. Inoltre il Contratto, in corso di vigenza, si intende modificato di diritto, mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

20.2 Il Fornitore potrà unilateralmente modificare e/o integrare le condizioni del presente Contratto, dandone comunicazione scritta al Cliente per raccomandata o PEC o nelle altre forme previste dalla normativa vigente con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni prima della loro applicazione, .

20.3 Per quanto non espressamente regolato dal presente Contratto, trova applicazione la vigente normativa italiana.

20.4 Il presente Contratto costituisce la manifestazione integrale degli accordi conclusi tra le parti su tale oggetto. Se alcune condizioni del presente Contratto dovessero risultare parzialmente o totalmente prive di efficacia, l'efficacia delle restanti condizioni o parte delle medesime rimane invariata. Le parti contrattuali sostituiranno le condizioni prive di efficacia oppure le parti di esse inefficaci con una clausola, la quale per risultato corrisponde al meglio alla volontà giuridica ed economica delle parti contrattuali.

20.5 Tutte le modifiche ed i supplementi a questo Contratto, compreso la modifica di tale clausola, che prevede la forma scritta, necessitano, a pena di nullità, della forma scritta.

20.6 Il Fornitore si riserva di avvalersi di soggetti terzi, quali in primo luogo il Gestore, per la realizzazione di tutte le attività connesse alla fornitura del servizio di telecalore.

20.7 Il Cliente dichiara di essere stato informato che i dati personali forniti formeranno oggetto di trattamento dei dati ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR" oppure "Regolamento" - vedasi il sito internet [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)) e di aver ricevuto la relativa informativa di legge.

## Allegato C

### Servizio di Telecalore

#### Indicatori di qualità commerciale - indicatori di qualità del servizio di misura – indicatori della qualità tecnica - indennizzi automatici

Gli **indicatori di qualità commerciale relativi al Servizio di Telecalore** sono definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente nell'Allegato A alla delibera 526/2021/R/tlr e s.m.i. del 23 novembre 2021 recante la "Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 - 31 dicembre 2025" (Testo Integrato RQCT), mentre gli **indicatori di qualità del servizio di misura** sono definiti nell'Allegato A alla delibera 478/2020/R/tlr s.m.i. del 17 novembre 2020 recante "Regolazione della misura nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2025" (Testo Integrato TIMT). Gli **indicatori della qualità tecnica** sono definiti nell'Allegato A alla delibera 346/2023/R/tlr del 25 luglio 2023 e s.m.i. recante la "Regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento" (Testo Integrato RQTT).

Ai fini della loro applicazione si distinguono 3 tipologie di utenti:

- i. di minori dimensioni: utenti con una potenza contrattuale fino a 50 kW;
- ii. di medie dimensioni: utenti con una potenza contrattuale oltre 50 kW e fino a 350 kW;
- iii. di maggiori dimensioni: utenti con una potenza contrattuale oltre 350 kW.

Gli **indicatori di qualità commerciale** non si applicano alle prestazioni nel caso in cui il richiedente a) abbia una potenza contrattuale superiore a 350 kW o che richieda un allacciamento con una potenza contrattuale superiore al medesimo valore; b) sia ubicato in aree aeroportuali ove l'esercente eroghi il servizio di telecalore in forza di una concessione con l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile. Gli **indicatori di qualità del servizio di misura** non si applicano agli utenti di maggiori dimensioni.

Gli indicatori di qualità sono suddivisi in standard specifici e standard generali. I casi di mancato rispetto degli standard di qualità sono classificati come di seguito:

- 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;
- b) cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili all'esercente del servizio di Telecalore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

#### Standard specifici di qualità per il Servizio di Telecalore

Lo standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente. Il mancato rispetto comporta la corresponsione di un indennizzo automatico, in occasione del primo documento di fatturazione utile, da parte dell'esercente del servizio di Telecalore con l'esclusione delle seguenti casistiche:

- qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui alle lettere a) e b) sopra indicate;
- nel caso in cui all'utente 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 l'utente perché non contengono le informazioni minime previste.

Il Fornitore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico, fino al pagamento delle somme dovute.

Tabella 1 - Standard specifici di qualità commerciale - RQCT art. 20

| Indicatore   | Livello specifico                                    | Indennizzo per l'esecuzione oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard |                               | Indennizzo per l'esecuzione oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo |                               | Indennizzo per l'esecuzione oltre un tempo triplo dello standard |                               |
|--|--|--|-------------------------------|--|-------------------------------|--|-------------------------------|
|  |  | Per utenti di minori dimensioni  | Per utenti di medi dimensioni | Per utenti di minori dimensioni  | Per utenti di medi dimensioni | Per utenti di minori dimensioni                                  | Per utenti di medi dimensioni |
| Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici                                       | 15 giorni lavorativi                                 | 30,00 €  | 70,00 €                       | 60,00 €  | 140,00 €                      | 90,00 €  | 210,00 €                      |
| Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi                                  | Entro la data indicata dall'esercente nel preventivo | 30,00 €  | 70,00 €                       | 60,00 €  | 140,00 €                      | 90,00 €  | 210,00 €                      |
| Tempo massimo di attivazione della fornitura   | 7 giorni lavorativi                                  | 30,00 €  | 70,00 €                       | 60,00 €  | 140,00 €                      | 90,00 €  | 210,00 €                      |
| Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità | 2 giorni feriali                                     | 30,00 €  | 70,00 €                       | 60,00 €  | 140,00 €                      | 90,00 €  | 210,00 €                      |
| Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente             | 5 giorni lavorativi                                  | 30,00 €  | 70,00 €                       | 60,00 €  | 140,00 €                      | 90,00 €  | 210,00 €                      |
| Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento                                  | Entro la data concordata                             | 30,00 €  | 70,00 €                       | 60,00 €  | 140,00 €                      | 90,00 €  | 210,00 €                      |
| Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti                                 | 30 giorni solari                                     | 30,00 €  | 30,00 €                       | 60,00 €  | 60,00 €                       | 90,00 €  | 90,00 €                       |

Le richieste di **riattivazione della fornitura** che pervengono all'esercente oltre le ore 18.00 nelle giornate da lunedì a mercoledì ed oltre le ore 14.00 nelle giornate di giovedì e venerdì, possono essere trattate dall'esercente come pervenute il giorno successivo. Tutte le altre richieste che pervengono all'esercente oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi possono essere trattate come pervenute il giorno lavorativo successivo.

Tabella 2 - Standard specifici di qualità del servizio di misura - TIMT art. 18

| Indicatore  | Livello specifico  | Indennizzo per l'esecuzione oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard |                               | Indennizzo per l'esecuzione oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo |                               | Indennizzo per l'esecuzione oltre un tempo triplo dello standard |                               |
|---|--|--|-------------------------------|--|-------------------------------|--|-------------------------------|
|   |  | Per utenti di minori dimensioni  | Per utenti di medi dimensioni | Per utenti di minori dimensioni  | Per utenti di medi dimensioni | Per utenti di minori dimensioni                                  | Per utenti di medi dimensioni |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore              | 15 giorni lavorativi   | 30,00 €  | 70,00 €                       | 60,00 €  | 140,00 €                      | 90,00 €  | 210,00 €                      |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore | 10 giorni lavorativi, se effettuata in loco<br>30 giorni lavorativi, se non effettuata in loco | 30,00 €  | 70,00 €                       | 60,00 €  | 140,00 €                      | 90,00 €  | 210,00 €                      |
| Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante    | 15 giorni lavorativi   | 30,00 €  | 70,00 €                       | 60,00 €  | 140,00 €                      | 90,00 €  | 210,00 €                      |

Tabella 3 - Standard specifici di qualità di qualità tecnica del servizio di telecalore - RQTT art. 20

| Indicatore  | Livello specifico  | Indennizzo per l'esecuzione oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard | Indennizzo per l'esecuzione oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo | Indennizzo per l'esecuzione oltre un tempo triplo dello standard |
|---|--|--|--|--|
| Durata massima delle interruzioni del servizio, calcolata sulla base delle disposizioni di cui all'Articolo 13, | 12 ore, se avvenute nel periodo invernale<br><br>24 ore, se avvenute nel | $I_{base} = \min \{K * P_{contr}; I_{max}\}$   | $2 * I_{base} = \min \{K * P_{contr}; I_{max}\}$   | $3 * I_{base} = \min \{K * P_{contr}; I_{max}\}$                 |

|  |                |  |  |
|--|----------------|--|--|
| avvenute senza il preavviso di cui all'Articolo 14 | periodo estivo |  |  |
|--|----------------|--|--|

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, l'esercente corrisponde all'utente, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico base calcolato mediante la formula.

dove:

- K è il coefficiente che indica l'entità dell'indennizzo base specifico alla potenza dell'utente, pari a 0,5 euro/kW;
- Pcontr è la potenza contrattuale dell'utente interessato dal mancato rispetto dello standard di qualità, espressa in kW;
- Imax è il cap applicato all'indennizzo automatico base, pari a 600 euro.

### Standard generali di qualità per il servizio di Telecalore

Lo standard generale di qualità è il livello di qualità in percentuale riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

Tabella 1 - Standard generali di qualità commerciale - RQCT art. 21

| Indicatore  | Livello generale |
|---|------------------|
| Percentuale minima di preventivazioni per l'esecuzione di lavori semplici messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta    | 90 %             |
| Percentuale minima di preventivazione per l'esecuzione per lavori complessi messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta | 90 %             |
| Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due (2) ore  | 90 %             |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta                           | 90 %             |

Tabella 2 - Standard generali di qualità di qualità tecnica del servizio di telecalore – RQTT art. 19

| Indicatore   | Livello generale |
|--|------------------|
| Percentuale minima di chiamate telefoniche di pronto intervento di cui all'Articolo 8, comma 8.2, lett. a), con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 180 minuti | 90%              |

## Diritto di ripensamento

Gentile Cliente Consumatore,

qualora il Contratto sia stato concluso fuori dei locali commerciali o a distanza, Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro quattordici (14) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto, secondo quanto previsto dal D.lgs. 206/2005 "Codice del consumo".

Per esercitare tale diritto, Lei dovrà informarci della Sua decisione presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita, da inviare ai seguenti recapiti:

- ▶ tramite posta a Teleriscaldamento Silandro Srl, via Nazionale 3, 39028 Silandro
- ▶ via web: [alperia.eu/contact](http://alperia.eu/contact) sotto "scrivici";
- ▶ tramite PEC all'indirizzo [schlanders-silandro@pec.alperia.eu](mailto:schlanders-silandro@pec.alperia.eu).

In alternativa, può utilizzare il modulo di ripensamento allegato, da inviare sempre ai canali sopra indicati.

Decorsi 14 giorni dalla data di conclusione del contratto, il contratto si intenderà definitivamente accettato e provvederemo a dar corso a tutte le procedure previste, ai fini dell'attivazione della fornitura.

Cordiali saluti

TELERISCALDAMENTO SILANDRO SRL

**Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento**  
(ai sensi dell'art.49, comma 1, lettera h) del Codice di Consumo)  
(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

Spettabile

Teleriscaldamento Silandro Srl  
Via Nazionale 3  
39028 Silandro

via web: alperia.eu/contact sotto "scrivici"  
PEC: schlanders-silandro@pec.alperia.eu

**Oggetto:** Esercizio del diritto di ripensamento

La/il sottoscritta/o \_\_\_\_\_, c.f. \_\_\_\_\_, comunica  
di esercitare il proprio diritto di ripensamento dalla seguente proposta di contratto:

Richiesta numero: \_\_\_\_\_

Sottoscritta in data: \_\_\_\_\_

Per la fornitura di:

**TELECALORE**

All'indirizzo: \_\_\_\_\_

Luogo, data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Modulo per la presentazione di un reclamo ai sensi della deliberazione  
dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 661/2018/R/tlr s.m.i.**

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ residente a Loc/CAP \_\_\_\_\_  
via/piazza \_\_\_\_\_

indirizzo e-mail \_\_\_\_\_ codice cliente \_\_\_\_\_ con riferimento  
alla fornitura di energia termica relativo all'indirizzo a Loc/CAP \_\_\_\_\_,

via/piazza \_\_\_\_\_ presenta a Teleriscaldamento Silandro Srl il  
reclamo in calce.

Tipologia di fornitura: Riscaldamento Acqua calda igienico sanitaria

Breve descrizione dei fatti contestati:

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Il modulo di reclamo può essere trasmesso ad Teleriscaldamento Silandro Srl:

- all'indirizzo postale di 39028 Silandro, via Nazionale 3
- web-ticket: [alperia.eu/contact](http://alperia.eu/contact) sotto la voce "scrivici"
- tramite PEC all'indirizzo [schlanders-silandro@pec.alperia.eu](mailto:schlanders-silandro@pec.alperia.eu)

Il reclamo scritto può essere inviato anche in forma libera ai canali di comunicazione sopra riportati con i seguenti contenuti minimi:

- Nome e cognome dell'intestatario del contratto di fornitura, ove il richiedente sia un utente;
- Indirizzo di fornitura;
- Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- La tipologia di fornitura.

Teleriscaldamento Silandro Srl si impegna a rispondere al reclamo scritto entro il tempo massimo di 30 giorni solari dalla data di ricevimento dello stesso. Qualora nel reclamo venga comunicato un recapito di posta elettronica, tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.

In caso di mancato rispetto della tempistica di risposta sopra indicata con causa imputabile all' esercente del servizio di telecalore, l' esercente corrisponderà un indennizzo pari a trenta (30) euro. L' indennizzo è crescente in relazione al ritardo nella risposta:

- se la risposta avviene oltre 30, ma entro 60 giorni solari, è corrisposto un indennizzo di trenta (30) euro;
- se la risposta avviene oltre 60, ma entro 90 giorni solari, è corrisposto un indennizzo di sessanta (60) euro;
- se la risposta avviene oltre 90 giorni solari, è corrisposto un indennizzo di novanta (90) euro.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_