



**AIL SA**  
C.P. 5131  
6901 Lugano

Centro operativo  
Via Industria 2  
6933 Muzzano

Tel. +41 (0)58 470 70 70  
Fax +41 (0)58 470 78 30  
[www.ail.ch](http://www.ail.ch) • [info@ail.ch](mailto:info@ail.ch)

# CONDIZIONI GENERALI (CG) FORNITURA ENERGIA TERMICA

Approvate dal Consiglio di Amministrazione delle AIL SA  
nella seduta del 9 marzo 2016

## Indice

I	In Generale		
1.	Scopo e campo di applicazione	Pag.	4
2.	Rinvio	Pag.	4
II	Condizioni tecniche		
3.	Utilizzo dell'energia	Pag.	4
III	Sospensione fornitura		
4.	Principio	Pag.	4
5.	Interruzioni esercizio della rete	Pag.	4/5
6.	Interruzioni per i singoli Clienti	Pag.	5
7.	Esclusione di responsabilità e di indennizzo	Pag.	5
8.	Provvedimenti e misure di carico del Cliente	Pag.	5
IV	Sistema di conteggio		
9.	Tipologia sistema di conteggio (contatori di calore)	Pag.	6
10.	Proprietà/manutenzione/sostituzione	Pag.	6
11.	Misura dell'energia termica	Pag.	6
12.	Verifiche	Pag.	7
13.	Obblighi e verifica del Cliente	Pag.	7
14.	Contestazioni	Pag.	7
15.	Errori di misura	Pag.	7/8
V	Aspetti finanziari		
16.	Tariffe	Pag.	8
17.	Accordi speciali	Pag.	8
18.	Cauzione: quantum e tipologia	Pag.	8
19.	Cauzioni per commerci/servizi/industrie	Pag.	8
20.	Cauzioni per privati (economie domestiche)	Pag.	9
21.	Cauzioni relativa ad altre prestazioni/servizi/prodotti	Pag.	9
22.	Restituzione della cauzione	Pag.	9
23.	Gestione cauzione in giacenza	Pag.	9

## VI Disposizioni finali

24.	Approvazione	Pag.	9
25.	Entrata in vigore	Pag.	10
26.	Allegati	Pag.	10

### **Avvertenza: protezione proprietà intellettuale (copyrights - diritti d'autore)**

Tutti i diritti sono riservati. L'uso commerciale di questi documenti è possibile unicamente con l'approvazione dell'Azienda e previa retribuzione. Fatta eccezione per l'uso personale, è vietata qualsiasi forma di riproduzione, distribuzione o altro uso non autorizzato. L'Azienda non si assume alcuna responsabilità per gli errori contenuti in questi documenti e si riserva il diritto di modificarli in qualsiasi momento senza preavviso.

## I In Generale

### 1. Scopo e campo di applicazione

- 1.1 Le presenti *Condizioni generali* (CG) disciplinano le modalità e condizioni di fornitura di energia termica, nonché gli aspetti finanziari (tariffe).

### 2. Rinvio

- 2.1 Per tutto quanto non specificatamente qui contemplato e previsto, fanno stato, e sono dunque applicabili, le DC (Disposizioni Comuni), e le altre CG, nonché disposizioni e prescrizioni emanate dall'*Azienda*.

## II Condizioni tecniche

### 3. Utilizzo dell'energia

- 3.1 L'*Azienda* decide sul tipo, sul modo di esecuzione, sul punto di derivazione di un allacciamento, sul tracciato e sulla sezione delle condotte.
- 3.2 L'*Azienda* decide inoltre il punto di collegamento alla rete, in particolare il luogo ed il livello di pressione e la tempistica per l'esecuzione. Qualora il *Cliente* esprimesse esigenze particolari i costi supplementari derivanti gli saranno addebitati.
- 3.3 Nella definizione del progetto di allacciamento, l'*Azienda* tiene conto nella misura del possibile dei desideri del *Cliente*, in particolare per designare il punto di introduzione come pure la posizione della cassetta d'introduzione, dei sistemi di conteggio dell'energia e di comando.

## III Sospensione della fornitura

### 4. Principio

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

### 5. Interruzioni esercizio della rete

- 5.1 L'*Azienda* ha il diritto di limitare o sospendere parzialmente e/o totalmente la fornitura di energia termica in particolare nei seguenti casi:
- **forza maggiore:** eventi naturali, pericolo di guerra, disordini interni, scioperi, sabotaggi;
  - **eventi straordinari:** incendi, inondazioni, esondazioni, scariche atmosferiche, vento, neve, gelo, siccità, perturbazioni, sovraccarico della rete, caduta alberi, caduta massi;

- **attività legate all'esercizio:** quali lavori di riparazione, manutenzioni e ampliamento degli impianti;
- **disturbi dell'esercizio:** in particolare guasti;
- **penuria di energia:** allo scopo di assicurare l'approvvigionamento generale della rete teletermica o riduzioni della produzione per il tramite di centrali termiche;
- **imposizione delle autorità competenti.**

5.2 L'*Azienda* tiene conto, nella misura del possibile, dei bisogni dei *Clienti*.

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

5.4 Per la gestione del carico di energia termica presente sulla rete, l'*Azienda* è autorizzata ad inserire o disinserire temporaneamente anche solo determinate zone.

## 6. Interruzioni per i singoli Clienti

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

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

6.2 Gli incaricati dell'*Azienda* hanno il diritto di mettere fuori servizio o di piombare anche senza avvertimento alcuno, qualsiasi apparecchio o impianto difettoso e tale da presentare rischi o da mettere in pericolo persone e cose. In questa evenienza l'*Azienda* comunica tempestivamente con un rapporto scritto al *Cliente* e al *Proprietario* dell'immobile le ragioni dell'avenuto intervento e le modifiche richieste.

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

## 7. Esclusione di responsabilità e di indennizzo

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

## 8. Provvedimenti e misure a carico del Cliente

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

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

## IV Sistema di conteggio

### 9. Tipologia sistemi di conteggio (contatori di calore)

- 9.1 L'*Azienda* predispone per tutti i *Clienti* da essa forniti un sistema di conteggio dell'energia termica per la misura dei loro consumi.
- 9.2 Il contatore standard rileva il consumo di energia termica tramite lettura, che viene fatturato secondo le modalità di cui al capitolo relativo agli Aspetti finanziari. I costi di noleggio sono specificati nel *Tariffario* dell'*Azienda*.
- 9.3 In casi particolari, dove esistono più contatori, è facoltà dell'*Azienda* fatturare il nolo dei contatori supplementari secondo quanto previsto nel relativo *Tariffario*.
- 9.4 L'*Azienda* non concede di regola contatori in derivazione per un sotto conteggio.

### 10. Proprietà/manutenzione/sostituzione

- 10.1 Tutti i sistemi di conteggio dell'energia termica vengono forniti dall'*Azienda* e restano di sua proprietà.
- 10.2 La loro manutenzione e la sostituzione per fondati motivi, vengono eseguite dall'*Azienda* (o da suoi incaricati), che se ne assume le relative spese.
- 10.3 I guasti ai sistemi di conteggio dell'energia causati da terzi, verranno riparati dall'*Azienda* e i relativi costi verranno posti a carico del *Cliente*, il quale potrà eventualmente far rivalsa sul responsabile del danno causato o sulla propria assicurazione.
- 10.4 Solo gli incaricati dell'*Azienda* sono autorizzati ad agire sui sistemi di conteggio dell'energia termica, come pure sui sigilli apposti agli stessi. Essi sono gli unici autorizzati ad attivare o ad interrompere la fornitura di energia termica mediante la posa o lo smontaggio di tali sistemi di conteggio.
- 10.5 Chiunque manomette i sistemi di conteggio dell'energia termica dell'*Azienda* o i sigilli da essa apposti è ritenuto responsabile del danno arrecato e ne sopporta le spese di revisione, di taratura ed il costo dell'energia termica sottratta. L'*Azienda* può denunciare l'autore alle competenti Autorità giudiziarie.

### 11. Misura dell'energia termica

- 11.1 Per la determinazione del consumo di energia termica fa stato unicamente l'indicazione dei contatori ufficiali forniti dall'*Azienda*.
- 11.2 La lettura dei contatori ufficiali viene eseguita periodicamente tramite lettura manuale o telelettura.
- 11.3 Se il *Cliente* richiede una lettura straordinaria non prevista dall'*Azienda*, i costi derivanti sono a suo carico, secondo quanto indicato nel *Tariffario*.
- 11.4 In taluni casi il *Cliente* può essere invitato a leggere i contatori e a comunicarne i dati all'*Azienda* (autolettura).

## **12. Verifiche**

- 12.1 I sistemi di conteggio dell'energia termica forniti dall'*Azienda* rispettano le normative in vigore e vengono regolarmente verificati secondo i disposti di legge.
- 12.2 Essi devono essere accessibili e rilevabili ai fini delle verifiche di cui al punto precedente. In caso di inaccessibilità al contatore, l'*Azienda* si riserva di fatturare i costi supplementari causati dal *Cliente*, secondo quanto previsto nel *Tariffario*.

## **13. Obblighi di verifica del Cliente**

- 13.1 Il *Cliente* deve verificare regolarmente il buon esercizio dei sistemi di conteggio e immediatamente segnalare all'*Azienda* qualsiasi presunta irregolarità di funzionamento.
- 13.2 La mancata comunicazione all'*Azienda* da parte del *Cliente* ingaggia la responsabilità di quest'ultimo per eventuali danni derivanti.

## **14. Contestazioni**

- 14.1 In caso di contestazioni relative ai sistemi di conteggio dell'energia termica, il *Cliente* può richiedere che gli stessi vengano verificati presso una stazione di taratura ufficiale.
- 14.2 L'Ufficio federale di metrologia decide sulla base delle verifiche effettuate ed in merito alle contestazioni formulate.
- 14.3 Le spese di verifica, comprese quelle di smontaggio e montaggio dei contatori, sono a carico della parte in errore.

## **15. Errori di misura**

- 15.1 Errori di misura dell'energia termica dovuti in particolare a connessioni errate e cattivo funzionamento degli apparecchi vengono corretti (se le verifiche non consentono di stabilire il valore della correzione), sulla base del consumo del periodo corrispondente degli anni precedenti, tenuto conto di eventuali modifiche intervenute nel frattempo nell'impianto interno e nella sua utilizzazione.
- 15.2 Se si constata che l'inesattezza di un apparecchio di misura supera la tolleranza legale, il consumo effettivo viene stabilito in base alla percentuale di errore accertata.
- 15.3 Se è possibile stabilire esattamente o concordare l'ammontare dell'errore e la sua durata, la rettifica si estende a tutto il periodo di funzionamento difettoso, con decorrenza dall'accertamento del difetto e/o dell'errore, ritenuto un massimo di 5 (cinque) anni retroattivi dal giorno della richiesta.
- 15.4 Se l'inizio della disfunzione non può essere stabilito, la correzione si estende unicamente al periodo di fatturazione contestato, ritenuto comunque un massimo di 5 (cinque) anni retroattivi dal giorno della richiesta.
- 15.5 Il *Cliente* non può richiedere una riduzione del consumo registrato a seguito di perdite dovute a fattori esterni all'*Azienda*, ed in particolare a difetti dell'impianto interno, ad allacciamenti abusivi sull'impianto da parte di terzi o per casi analoghi.

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

## V Aspetti finanziari

### 16. Tariffe

- 16.1 Le tariffe sono definite nel contratto di fornitura dell'energia termica, che viene sottoposto al *Cliente* per accettazione e relativa sottoscrizione.
- 16.2 Nelle presenti CG sono unicamente indicati i parametri di base per il calcolo delle tariffe specifiche al singolo progetto di teleriscaldamento (vedi allegato no. 1).
- 16.3 In particolare le tariffe si compongono di due elementi:
- taxa base annua;
  - tariffa di consumo nel periodo di fatturazione: si tratta del consumo effettivo rilevato sul contatore di calore installato presso il *Cliente*.

### 17. Accordi speciali

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

### 18. Cauzione: quantum e tipologia

- 18.1 L'*Azienda* può richiedere per scoperti relativi alla fornitura di energia termica, il deposito di una cauzione equivalente di regola al probabile consumo di un semestre invernale.
- 18.2 In caso di modifica delle circostanze, è facoltà dell'*Azienda* procedere ad un aumento dell'importo della cauzione prelevata in precedenza.
- 18.3 Di regola l'importo della cauzione non può superare il costo del presumibile consumo annuale.
- 18.4 La cauzione può essere prestata sotto forma di deposito in contanti, di fidejussione solidale di una compagnia d'assicurazione svizzera o di una banca sottoposta alla Legge federale sulle banche.

### 19. Cauzioni per commerci/servizi/industrie

- 19.1 Queste categorie di *Cliente* sono sempre tenute al versamento della cauzione.
- 19.2 In particolare sono tenuti al pagamento della cauzione le ditte dedite al commercio e/o all'industria, società in nome collettivo, società anonime, società in accomandita per azioni o società a garanzia limitata, società cooperative, associazioni, fondazioni.
- 19.3 Sono inoltre tenuti a versare la cauzione i titolari di ditte individuali, società semplici e liberi professionisti.
- 19.4 E' facoltà dell'*Azienda* rinunciare alla richiesta della cauzione.
- 19.5 Possono essere inoltre esentati dal pagamento della cauzione enti pubblici (federali, cantonali, comunali) o società anonime a partecipazione maggioritaria di enti pubblici.



## **20. Cauzioni per privati (economie domestiche)**

- 20.1 Sono tenuti al versamento della cauzione in particolare i *Clienti*:
- notoriamente insolubili o sulla cui solvibilità sussistono dubbi;
  - in ritardo nei pagamenti delle fatture;
  - forniti in immobili con parti comuni;
  - stranieri senza permesso di domicilio.

## **21. Cauzione relativa ad altre prestazioni/servizi/prodotti**

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

## **22. Restituzione della cauzione**

- 22.1 Di principio le cauzioni vengono restituite con la cessazione del rapporto commerciale, a condizione che non sussistano debiti nei confronti dell'*Azienda*.
- 22.2 Al momento della restituzione delle cauzioni versate in contanti, l'*Azienda* corrisponde un interesse pari a quello praticato dalla Banca dello Stato per conti di risparmio.
- 22.3 L'*Azienda* procederà a restituire la cauzione (previa deduzione di eventuali scoperti e costi causati dalla gestione della stessa), dietro presentazione di documenti validi ed ufficiali atti a comprovare l'avvenuto deposito, nonché la legittimazione a richiedere la restituzione (per esempio certificati ereditari, ecc.).

## **23. Gestione cauzioni in giacenza**

- 23.1 Le cauzioni non ritirate dai *Clienti* alla cessazione del rapporto commerciale (dette "*in giacenza*"), restano depositate presso l'*Azienda* sino a nuovo avviso.
- 23.2 La casistica di questi mancati ritiri/rimborsi della cauzioni comprende in particolare la partenza del *Cliente* senza lasciare un nuovo recapito, il decesso, assorbimenti o fusioni di aziende oppure l'impossibilità dell'*Azienda* di risalire in modo univoco al beneficiario della cauzione a suo tempo depositata.
- 23.3 Per la gestione di tali importi e la ricerca degli aventi diritto, l'*Azienda* applica un costo di gestione annuale previsto nel *Tariffario* delle CG dell'energia elettrica applicabile per analogia anche al settore dell'energia termica.

## VI Disposizioni finali

## **24. Approvazione**

- 24.1 Le presenti CG hanno validità con l'approvazione del Consiglio di Amministrazione dell'*Azienda*.
- 24.2 Ogni ulteriore modifica necessita della forma scritta e dovrà essere approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'*Azienda*.

**25. Entrata in vigore**

25.1 Le presenti CG entrano in vigore il 09.03.2016.

25.2 Esse si applicano sia ai nuovi *Clienti*, come pure a quelli già serviti dall'*Azienda*.

25.3 La versione aggiornata è pubblicata sul sito web dell'*Azienda*. Tale versione prevale su quella cartacea.

**26. Allegati:**

No. 1: Tariffe fornitura energia termica