



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

Centro operativo  
Via Industria 2  
6933 Muzzano

Tel. 058 470 70 70  
Fax 058 470 78 30  
[www.ail.ch](http://www.ail.ch) • [info@ail.ch](mailto:info@ail.ch)

# DISPOSIZIONI COMUNI (DC) ENERGIA TERMICA

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

## Indice

I	In Generale		
1.	Definizioni	Pag.	4/6
2.	Scopo e campo di applicazione	Pag.	6
3.	Rinvio	Pag.	6
4.	Compiti dell'Azienda	Pag.	6
5.	Basi giuridiche	Pag.	6/7
6.	Compensorio	Pag.	7
7.	Autorizzazioni e servitù	Pag.	7/8
II	Impianti e infrastrutture		
8.	Rete di distribuzione	Pag.	8
9.	Impianti interni	Pag.	8/9
III	Approvvigionamento, transito, cessione energia		
10.	Approvvigionamento	Pag.	9
11.	Transito non consentito	Pag.	9
12.	Divieto cessione di energia termica	Pag.	9
IV	Condizioni tecniche		
13.	Norme di qualità e sicurezza	Pag.	9
14.	Apparecchi privati ammessi	Pag.	10
V	Misure di sicurezza		
15.	Protezione persone e impianti	Pag.	10
VI	Aspetti amministrativi		
16.	Formalità	Pag.	11
17.	Conseguenze della richiesta/attivazione	Pag.	11
18.	Preavviso attivazione/modifica dati	Pag.	11
19.	Durata/disdetta contratto	Pag.	11
20.	Autorizzazione svincolo trasmissione dati	Pag.	11/12
VII	Aspetti finanziari		
21.	Spese generali e costi amministrativi	Pag.	12
22.	Tariffe fornitura	Pag.	12
23.	Costi allacciamento	Pag.	12

24	Fatture e pagamenti	Pag.	12
25	Debitore nei confronti dell'Azienda	Pag.	12/13
26	Procedura di incasso ed esecutiva	Pag.	13
27	Modalità di ripristino	Pag.	13

## VIII Aspetti legali

28	Violazioni e abusi	Pag.	13
29	Contestazioni di ordine tecnico	Pag.	14
30	Diritto applicabile e foro	Pag.	14

## VI: Disposizioni finali

31	Approvazione	Pag.	14
32	Entrata in vigore	Pag.	14
33	Allegati	Pag.	14

### **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. Definizioni

- 1.1 **Azienda:** s'intendono le Aziende Industriali di Lugano (AIL) SA. L'*Azienda* ha la funzione di *Gestore di rete* teletermica e di *Fornitore di calore*.
- 1.2 **Apparecchi calorici:** impianti per la produzione di acqua calda sanitaria, di condizionamento termico di ambienti mediante elettricità, di forni industriali ad uso quotidiano i cui inserimenti sono effettuati dall'*Azienda* mediante telecomando. Oltre a questi è considerato apparecchio calorico anche la termopompa.
- 1.3 **Caldaia:** apparecchio per la produzione di calore che può essere alimentata da varie fonti di energia primaria quali olio combustibile, gas naturale, cippato di legno.
- 1.4 **Calore:** energia termica prodotta con diversi vettori energetici in una centrale termica.
- 1.5 **CCS:** Codice Civile Svizzero.
- 1.6 **CG:** Condizioni generali.
- 1.7 **Centrale termica:** è un impianto costituito da varie apparecchiature con la funzionalità di produrre e distribuire il calore.
- 1.8 **Centro di consumo:** ubicazione dell'esercizio di un consumatore costituente un'unità economica e geografica, con un consumo annuo proprio effettivo, a prescindere dal fatto se dispone di uno o più punti di immissione e di prelievo.
- 1.9 **Cippato di legno:** è legno ridotto in scaglie con dimensioni variabili. Viene prodotto a partire da tronchi e ramaglie attraverso la cippatrice.
- 1.10 **Cliente:** *Proprietario del fondo* oppure *Avente diritto di superficie a sé stante e permanente (DSSP)*, titolare dell'allacciamento o fruitore della fornitura dell'energia termica e meglio colui che intrattiene un rapporto commerciale con l'*Azienda*.  
Nel caso di condominio o di stabili plurifamiliari sono considerati *Clienti* i proprietari del condominio (condomini PPP comproprietari), rispettivamente il proprietario dello stabile plurifamiliare.
- 1.11 **Comprensorio:** territorio/zona in cui l'*Azienda* assicura la distribuzione di calore.
- 1.12 **Condotta termica:** insieme delle tubature necessarie al trasporto del calore a distanza.
- 1.13 **Cogenerazione a gas:** produzione in contemporanea di energia termica (calore) ed energia elettrica.
- 1.14 **Collaudo:** verifica dei requisiti tecnologici ed economici di manufatti, di materiali o di impianti in rapporto ad una tabella di caratteristiche singolarmente o universalmente riconosciute.
- 1.15 **Contatore di calore:** apparecchiatura necessaria al conteggio del calore e all'eventuale trasmissione dei dati.
- 1.16 **DC:** Disposizioni comuni.
- 1.17 **Energia termica:** è la forma di energia posseduta da qualsiasi corpo o fluido che abbia una temperatura.

- 1.18 **kW:** unità di misura tecnica della potenza.
- 1.19 **kWh:** unità di misura dell'energia.
- 1.20 **Impianti interni:** è il sistema di distribuzione del calore, proprio dell'immobile del *Cliente*, lo stesso viene anche chiamato "*sistema di distribuzione secondario*" (vedi anche 1.31).
- 1.21 **Impianti tecnici:** strutture tecniche di proprietà dell'*Azienda* quali ad esempio la *centrale termica*.
- 1.22 **Linee di comando:** sistema informatizzato che permette di dare comandi a distanza ad impianti predefiniti.
- 1.23 **Linee di controllo:** sistema informatizzato che permette di controllare a distanza gli impianti predefiniti.
- 1.24 **Linee di misura:** sistema informatizzato che permette di misurare dei valori a distanza di impianti predefiniti.
- 1.25 **Messa in esercizio (servizio):** s'intende la prima utilizzazione/avvio di un determinato impianto.
- 1.26 **Prodotto o servizio dell' Azienda:** fornitura di energia termica.
- 1.27 **Proprietario:** proprietario del fondo e dell'immobile o avente diritto di superficie a sé stante e permanente (DSSP).
- 1.28 **Regolatore:** acquisisce informazioni dalle sonde e se necessario agisce sulla valvola combinata per mantenere la temperatura ai valori stabiliti.
- 1.29 **Scambiatore di calore:** è una componente in cui si realizza lo scambio di energia termica tra due fluidi a temperature diverse, dove avviene la cessione del calore da parte dell'*Azienda* al *Cliente*, dal circuito primario a quello secondario. Esso è di competenza e proprietà dell'*Azienda*.
- 1.30 **Sistema di distribuzione primario:** riguarda la circolazione del calore nella rete di teleriscaldamento che parte dalla centrale termica ed arriva fino allo scambiatore di calore. Questa componente è di competenza e proprietà dell'*Azienda* (vedi anche 1.33).
- 1.31 **Sistema di distribuzione secondario:** è il sistema di distribuzione del calore, di spettanza dell'immobile di proprietà del *Cliente* (vedi anche 1.20).
- 1.32 **Sonde di temperatura/pressione:** permettono la misura della temperatura/pressione (o della differenza fra due temperature/pressioni).
- 1.33 **Sottostazione:** è l'insieme delle apparecchiature montate presso il *Cliente* che servono alla trasmissione/consegna del calore nel quale si trova anche lo scambiatore di calore (vedi anche 1.30). Essa è di competenza e proprietà dell'*Azienda*. **Esso è di competenza e proprietà dell' Azienda.**
- 1.34 **Telegestione:** comprende le linee di comando, controllo e misura che permettono di comandare e monitorare da un luogo remoto valvole, sonde di temperatura e di pressione, apparecchi di misura del calore, installati presso il *Cliente*.
- 1.35 **Teleriscaldamento o rete teletermica:** è costituita da una centrale termica che produce calore, dalle condotte che trasportano il calore presso gli edifici del *Cliente* dove il calore viene ceduto tramite uno scambiatore di calore. Viene anche definito come "*sistema di distribuzione primario*".
- 1.36 **Termopompa:** è una macchina in grado di trasferire energia termica da una sorgente a temperatura più bassa ad una sorgente a temperatura più alta o viceversa, utilizzando diverse forme di energia, generalmente quella elettrica.

1.37 **Titolare dell'allacciamento:** *Proprietario* del fondo e/o dello stabile allacciato, i condomini (comproprietari PPP) e i beneficiari di un diritto di superficie a sé stante e permanente (DSSP) di un determinato immobile.

1.38 **Valvola combinata:** permette la regolazione del flusso di fluido e della pressione.

## **2. Scopo e campo di applicazione**

2.1 Le presenti *Disposizioni comuni* (DC) disciplinano i rapporti tra l'*Azienda* e i *Clienti* per il settore dell'energia termica (calore) ed in particolare regolamentano i compiti dell'*Azienda*, da un lato, e i diritti/obblighi del *Cliente*, dall'altro.

## **3. Rinvio**

3.1 Per tutto quanto non specificatamente qui contemplato e previsto, fanno stato e sono dunque applicabili, le altre CG, nonché disposizioni e prescrizioni emanate dall'*Azienda*.

## **4. Compiti dell'Azienda**

4.1 L'*Azienda* costruisce, gestisce e mantiene in regola le infrastrutture termiche (quali le centrali termiche) e la rete di distribuzione di energia termica di sua proprietà, nel rispetto di quanto previsto dai disposti di legge applicabili.

4.2 L'*Azienda* concede la possibilità di allacciare gli impianti interni privati alle proprie infrastrutture e rete di teleriscaldamento e si occupa di fornire i propri *Clienti* in energia termica alle condizioni tecnico-finanziarie e secondo le modalità contenute nelle presenti DC e altre CG da essa emanate o sulla base di specifici contratti sottoscritti con i *Clienti*.

4.3 L'*Azienda* promuove l'utilizzo razionale e parsimonioso dell'energia termica.

## **5. Basi giuridiche**

5.1 Le presenti DC, le prescrizioni che ne derivano e le tariffe in vigore, come pure qualsiasi eventuale contratto particolare o accordo speciale (contenenti in particolare le tariffe puntuali concordate), costituiscono le basi giuridiche delle relazioni tra l'*Azienda* e i suoi *Clienti*.

5.2 In casi particolari, l'*Azienda* può stabilire condizioni speciali in deroga alle presenti DC e alle tariffe in vigore, tramite accordi sottoscritti con il *Cliente*.

5.3 Restano riservate le normative internazionali, federali o cantonali ed ev. comunali applicabili in materia, nonché le raccomandazioni applicabili al settore termico.

5.4 L'allacciamento alla rete di distribuzione e la fornitura di energia termica, così come pure il pagamento delle relative fatture, implicano l'accettazione delle prescrizioni emanate dall'*Azienda* (DC e altre CG) e delle tariffe in vigore.

5.5 Il *Cliente* ha diritto di ricevere, a richiesta un esemplare cartaceo delle presenti DC, delle altre CG dell'*Azienda* e delle relative tariffe. Questi documenti possono essere inoltre consultati e scaricati dal sito internet dell'*Azienda* [www.ail.ch](http://www.ail.ch).

5.6 In caso di divergenza tra l'esemplare cartaceo in possesso del *Cliente* e quello elettronico, fa stato la versione aggiornata pubblicata sul sito dell'*Azienda*.

- 5.7 Le presenti DC ed i relativi allegati possono essere modificati in ogni momento dall'*Azienda*.
- 5.8 Il queste evenienze i *Clienti* verranno debitamente informati con i mezzi più appropriati.

## **6. Compensorio**

- 6.1 Le presenti DC si applicano al compensorio di distribuzione deciso dall'*Azienda*.
- 6.2 Il perimetro del compensorio coincide generalmente con quello delle zone edificabili dei piani regolatori dei Comuni, all'interno del quale l'*Azienda* stabilisce in maniera autonoma ed indipendente le aree nelle quali l'allacciamento alla rete di distribuzione di energia termica e la fornitura di calore sono tecnicamente ed economicamente sostenibili.
- 6.3 I nuovi allacciamenti alla rete di distribuzione di energia termica, così come pure la relativa fornitura, sono effettuati di principio all'interno del compensorio figurante nella planimetria pubblicata sul sito dell'*Azienda* (allegato no. 2).
- 6.4 Deroghe sono di esclusiva competenza dell'*Azienda* e possono essere concesse con particolare riferimento al raccordo di impianti o attrezzature di pubblico interesse che, per loro natura, giustificano il loro inserimento su fondi all'esterno delle aree definite al punto 6.2 e 6.3.
- 6.5 Il rilascio di singole autorizzazioni non obbliga l'*Azienda* a concederne altre né estendere e/o potenziare quelle esistenti.

## **7. Autorizzazioni e servizi**

### **7.1 Diritto di attraversamento**

Ogni *Cliente* che intende essere servito in energia termica è tenuto a concedere all'*Azienda* (di regola gratuitamente) le servizi necessarie per gli impianti che alimentano il suo allacciamento e quelle relative all'installazione e alla manutenzione delle componenti di un impianto di rete (in particolare per la posa degli impianti e l'attraversamento del sedime).

### **7.2 Diritto di accesso**

Il *Cliente* sul fondo del quale transita un allacciamento, ha altresì l'obbligo di consentire agli addetti dell'*Azienda* l'accesso in ogni momento al fondo stesso e agli impianti, in particolare alle condotte di allacciamento, alle sottostazioni termiche (punto di fornitura) e ai sistemi di conteggio dell'energia (contatori).

Sarà altresì concordato con il *Cliente* l'accesso con ogni veicolo e mezzo idoneo per la costruzione, l'esercizio, le necessità di controllo e sorveglianza, nonché la manutenzione degli impianti, ivi compreso il diritto di occupare provvisoriamente il sedime ogni qualvolta fosse necessario per i suddetti lavori. A tale scopo verranno stipulate apposite convenzioni di servizi.

- 7.3 Nel reciproco interesse, il *Cliente* è tenuto a mantenere libero e sgombero il terreno lungo il tracciato dell'allacciamento e a limitare costruzioni e piantagioni lungo il tracciato delle condotte, nel senso che sull'area sopraccitata, larga almeno m 1.50 non potranno sorgere costruzioni edili né crescere alberi di alto fusto e/o con radici profonde. In taluni casi, tale striscia di terreno potrà tuttavia essere adibita ad altro uso (orto, giardino, viale, posteggio ecc.), previo accordo e sottoscrizione di una convenzione con l'*Azienda*.
- 7.4 Il *Cliente* al beneficio di un allacciamento si impegna ad accordare (di regola gratuitamente) l'installazione sul proprio terreno di parti di impianti destinate ad alimentare terzi. Qualora siano date le premesse e condizioni, viene concordata un'adeguata indennità. A tale scopo verranno stipulate apposite convenzioni di servizi.

- 7.5 Qualora l'allacciamento attraversasse il fondo di terzi, compete al *Cliente*:
- la richiesta di autorizzazione e della relativa servitù a carico dei fondi interessati per le opere di genio civile di sua proprietà (in particolare la posa della condotta);
  - la sottoscrizione di una convenzione specifica con gli altri *Proprietari*;
  - la conseguente iscrizione all'Ufficio Registri.
- 7.6 Il testo della convenzione o degli accordi conclusi tra privati, dovranno in particolare contenere il diritto dell'*Azienda* ad installare e mantenere sul fondo altrui una condotta sotterranea, comprese le altre indispensabili strutture ed altre opere accessorie, oltre che indicare quanto già esposto ai punti precedenti. Un esemplare di tali accordi o convenzioni tra le *Parti* dovrà essere inviato all'*Azienda* prima dell'inizio dei lavori.  
Le pratiche amministrative di cui sopra possono essere delegate all'*Azienda* previo accordo specifico.
- 7.7 Tutte le spese derivanti dalla servitù, con particolare riferimento alle eventuali spese notarili, alle tasse dell'Ufficio Registri e alle eventuali indennità da versare ai *Proprietari dei fondi gravati* sui quali transitano le condotte, sono integralmente posti a carico del *Cliente*.
- 7.8 Restano riservati gli articoli del CCS.

## II Impianti ed infrastrutture

### 8. Rete di distribuzione teletermica e centrale termica

- 8.1 La rete dell'*Azienda* comprende la centrale termica, le condotte termiche, le sottostazioni come pure le linee di comando, di controllo e di misura della telegestione (vedi allegato no. 1).

### 9. Impianti interni

#### 9.1 Limite di proprietà

L'impianto interno costituisce la parte tecnica privata che appartiene al *Proprietario*. Esso inizia a valle degli attacchi idraulici sull'uscita secondaria dello scambiatore di calore.

#### 9.2 Stato della tecnica e controllo impianti

Gli impianti interni devono essere eseguiti e mantenuti conformemente alle prescrizioni e normative tecniche applicabili al settore energie rinnovabili.

I *Proprietari* degli impianti interni sono responsabili degli stessi e pertanto tenuti ad eseguirli e mantenerli costantemente in buono stato e a far riparare immediatamente qualsiasi difetto constatato in apparecchi o in parti di essi.

In particolare l'acqua dell'impianto interno deve essere pulita così da evitare l'intasamento dello scambiatore di calore.

Il *Proprietario* deve adattare il proprio impianto di distribuzione in modo che sia possibile lo sfruttamento ottimale del potenziale energetico messo a disposizione, compatibilmente con l'impianto esistente. In particolare si impegna ad ottimizzare la regolazione della distribuzione in modo da avere il salto termico più grande possibile (di regola 30°C).

#### 9.3 Accesso agli impianti

Gli incaricati dell'*Azienda* devono poter accedere agli impianti all'interno di uno stabile per la verifica delle installazioni:

- **in ogni momento**: per casi urgenti e fondati motivi;
- **negli orari d'ufficio**: per casi ordinari (quali ad eseguire il controllo delle installazioni, degli apparecchi, lettura dei contatori).

- 9.4 **Consegna chiavi**  
Laddove si rendesse necessario, il *Cliente* è invitato a consegnare le chiavi all'*Azienda* per favorire l'accesso ai locali tecnici. In caso di impedimento all'accesso, l'*Azienda* si riserva di fatturare al *Cliente* i costi di trasferta supplementare secondo *Tariffario*.
- 9.5 I sigilli dell'*Azienda* possono essere asportati unicamente previa autorizzazione della stessa.
- 9.6 Solo se gli obblighi derivanti dagli articoli precedenti sono rispettati, l'*Azienda* garantisce il servizio di energia termica, fatta eccezione per i casi di limitazioni/sospensioni della fornitura indicati nelle specifiche CG dell'*Azienda*.

### III Approvvigionamento, transito, cessione di energia

#### 10. Approvvigionamento

- 10.1 Per l'approvvigionamento in energia termica l'*Azienda* fa capo alla produzione propria per il tramite di centrali termiche situate sul proprio comprensorio ed allacciate alla rete di distribuzione.

#### 11. Transito non consentito

- 11.1 Di regola l'*Azienda* non mette a disposizione la propria rete per il transito di energia termica di terzi.
- 11.2 Eventuali deroghe sono decise in maniera puntuale e autonoma dall'*Azienda* per casi specifici.

#### 12. Divieto cessione di energia termica

- 12.1 Salvo autorizzazione esplicita dell'*Azienda*, il *Cliente* non ha il diritto di vendere/cedere energia termica a terzi.
- 12.2 Il *Cliente* è tuttavia autorizzato a rifatturare l'energia termica acquistata presso l'*Azienda* ai propri inquilini.

### IV Condizioni tecniche

#### 13. Norme di qualità e sicurezza

- 13.1 L'*Azienda* fornirà l'energia termica al *Cliente* sulla base del contratto di fornitura di energia termica, nel comprensorio descritto nelle presenti DC e secondo i principi tariffali menzionati nelle disposizioni da essa emanate, nel limite delle proprie capacità tecnico-giuridiche-economiche.
- 13.2 Nuovi allacciamenti alla fornitura di energia termica sono limitati dalle condizioni del singolo allacciamento, fondato a sua volta sulla capacità tecnica della rete di teleriscaldamento rispettivamente della centrale termica.
- 13.4 L'*Azienda* fornisce l'energia termica nel rispetto dei parametri fissati dalle norme applicabili in materia (sia a livello nazionale che internazionale) con particolare riferimento alle misure di sicurezza da adottare nei confronti della propria rete, degli impianti interni e degli apparecchi ad essi allacciati.

## 14. Apparecchi privati ammessi

- 14.1 Sono considerati tali gli impianti elettrici ad uso privato quali condizionamenti termici (in particolare riscaldamento diretto ad accumulazione o a termopompa, impianti di climatizzazione, piscine, sauna, ecc.).
- 14.2 Il *Cliente* è autorizzato ad usare gli apparecchi ammessi dalle prescrizioni e ordinanze esecutive e relative norme applicabili al settore, purché adatti alle capacità degli impianti di distribuzione e a condizione che il loro uso non provochi perturbazioni alla rete di teleriscaldamento.
- 14.3 Gli apparecchi devono essere equipaggiati con dispositivi adatti a renderli insensibili a perturbazioni, presenti sulla rete di teleriscaldamento. I limiti di perturbazione tollerabili vengono determinati dall'*Azienda* in base alle normative e alle raccomandazioni tecniche in vigore.
- 14.4 Ogni modifica di destinazione o qualsiasi inserimento di apparecchi in circuiti destinati ad altri scopi dovrà essere comunicata immediatamente all'*Azienda*.
- 14.5 I costi relativi ai provvedimenti necessari per l'eliminazione degli inconvenienti dovuti all'inserimento di apparecchi non idonei oppure installati in modo inadeguato sono a carico del *Cliente*.
- 14.6 In caso di dubbio è compito del *Cliente* preventivamente informarsi presso l'*Azienda* in merito alle possibilità ed alle condizioni di installazione dei suoi apparecchi. L'*Azienda* può rifiutare l'autorizzazione all'installazione degli apparecchi non rispondenti alle summenzionate condizioni.

## V Misure di sicurezza

### 15. Protezione persone e impianti

- 15.1 Ogni persona fisica o giuridica, in particolare il *Cliente* dell'*Azienda*, che intende eseguire o far eseguire da terzi (in prossimità di impianti termici), lavori di costruzione con mezzi meccanici, scavi, esplosioni, ivi compreso lavori di scavo di qualsiasi genere, taglio alberi su area pubblica o privata o lavori di altro tipo, che potrebbero danneggiare terze persone, gli impianti stessi di proprietà dell'*Azienda* oppure metterne in pericolo il loro esercizio, deve:
- preventivamente informarsi presso l'*Azienda* sull'esistenza e sulla posizione di eventuali condotte;
  - avvertire immediatamente l'*Azienda* prima di procedere con i lavori;
  - richiedere le relative planimetrie aggiornate;
  - richiedere la messa fuori servizio della rete/cavi nella "zona di rischio".
- 15.2 Prima del riempimento dello scavo è necessario nuovamente mettersi in contatto con l'*Azienda* affinché le condotte messe allo scoperto possano essere controllate, protette e rilevate.
- 15.3 Dal canto suo l'*Azienda*:
- fornirà le planimetrie aggiornate con validità limitata a 3 (tre) mesi. I costi saranno posti a carico del *Cliente* secondo quanto previsto dal *Tariffario* dell'*Azienda*;
  - ordinerà le misure di sicurezza adeguate a protezione dei propri impianti/infrastrutture, secondo quanto previsto dalle prescrizioni applicabili al settore. I costi di attuazione di tali provvedimenti saranno a carico del *Cliente*;
  - richiederà la partecipazione alle spese qualora si rendessero necessari spostamenti delle infrastrutture esistenti. In tal senso l'*Azienda* procederà ad allestire lo specifico preventivo.

## VI Aspetti amministrativi

### 16. Formalità

- 16.1 La richiesta di allacciamento e/o di fornitura di energia termica rispettivamente la disdetta, la richiesta di modifiche e trasferimenti devono essere effettuate con formulario da richiedere all'*Azienda* rispettivamente da scaricare dal sito [www.ail.ch](http://www.ail.ch) oppure via e-mail, portale myail, Contact center, oppure allo sportello dell'*Azienda*. In casi specifici l'*Azienda* può richiedere una conferma scritta di quanto richiesto verbalmente dal *Cliente*.
- 16.2 La richiesta dovrà indicare la data desiderata per l'attivazione o quella per la disattivazione, l'oggetto (punto di fornitura/indirizzo fatturazione).

### 17. Conseguenza della richiesta/attivazione

- 17.1 Il *Cliente* è tenuto ad utilizzare l'energia termica secondo quanto notificato al momento della richiesta di allacciamento/fornitura (scopi previsti, potenza richiesta, ecc.).
- 17.2 Qualsiasi cambiamento dei dati forniti dal *Cliente* al momento della richiesta di allacciamento e/o fornitura deve essere notificato immediatamente all'*Azienda*. Le spese derivanti dalla mancata comunicazione sono poste a carico del *Cliente*.
- 17.3 Ogni modifica di destinazione o qualsiasi inserimento di apparecchi privati in circuiti destinati ad altri scopi dovrà essere comunicata immediatamente all'*Azienda*.

### 18. Preavviso attivazione/modifica dati

- 18.1 Il *Cliente* dovrà notificare le richieste di attivazione, modifiche dati, con almeno 10 (dieci) giorni lavorativi di preavviso. L'*Azienda* provvederà di regola ad evaderle con decorrenza dal 11° (undicesimo) giorno lavorativo.
- 18.2 Se il *Cliente* chiede un intervento d'urgenza dell'*Azienda* (in deroga al termine di preavviso di 10 (dieci) giorni oppure fuori dagli orari usuali lavorativi), dovrà pagare i costi aggiuntivi derivanti indicati nel *Tarifario* dell'*Azienda*, con particolare riferimento ai costi di picchetto.

### 19. Durata/disdetta contratti

- 19.1 Il contratto di allacciamento così come pure quello di fornitura sono di regola di lunga durata, da 15 (quindici) a 30 (trenta) anni dalla messa in esercizio (collaudo) dell'impianto di teleriscaldamento e dell'allacciamento del *Cliente* alla rete di distribuzione dell'*Azienda*.
- 19.2 L'allacciamento e la fornitura di energia termica possono essere reciprocamente disdetti con un preavviso scritto di almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza del contratto.

### 20. Autorizzazione svincolo trasmissione dati

- 20.1 Il *Cliente* autorizza l'*Azienda* ad elaborare, utilizzare e trasmettere a terzi (quali ad esempio *Fornitore terzo*, società d'incasso, società di elaborazione di dati) i dati raccolti e resi accessibili nell'ambito delle prestazioni erogate, nonché tutte le informazioni necessarie atte all'esecuzione dei compiti in qualità di *Gestore di rete* e *Fornitore di servizi/prodotti*, previsti dalle normative applicabili al settore e nella misura richiesta dalle esigenze tecniche/commerciali dell'utilizzo della rete.

20.2 Restano riservati i limiti e restrizioni contenuti nelle normative federali e nelle disposizioni cantonali e comunali applicabili in materia.

## VII Aspetti finanziari

### **21. Spese generali e costi amministrativi**

21.1 Nel settore dell'energia termica (con particolare riferimento ai costi di picchetto), si applica per analogia il *Tarifario* dell'*Azienda* (spese generali e costi amministrativi) valido per il settore dell'energia elettrica.

### **22. Tariffe fornitura**

22.2 Le tariffe specifiche (tassa base e tariffe di consumo) sono contemplate in maniera generale nelle CG fornitura energia termica e in maniera specifica negli accordi conclusi sottoscritti dal *Cliente* con l'*Azienda*.

### **23. Costi allacciamento**

23.1 Sono applicabili le specifiche dei costi contenute nelle CG allacciamenti.

23.2 I costi di allacciamento (tassa di allacciamento) sono contemplate negli accordi conclusi e sottoscritti dal *Cliente* con l'*Azienda*.

### **24. Fatture e pagamenti**

24.1 Le fatture vengono inviate ai *Clients* ad intervalli regolari fissati dall'*Azienda* ed indicano gli elementi di cui sopra.

24.2 Le fatture devono essere pagate entro e non oltre la scadenza indicata sulle stesse.

24.3 L'*Azienda* ha inoltre il diritto di inviare richieste di acconto e/o fatture intermedie.

24.4 L'*Azienda*, qualora constatasse un errore di fatturazione o di calcolo, ha la facoltà di rettificare in ogni momento gli importi ivi indicati con l'emissione di nuove fatture.

### **25. Debitore nei confronti dell'Azienda**

25.1 È colui che richiede la fornitura e/o l'allacciamento di energia termica sino al momento in cui ha effetto la disdetta del relativo contratto.

25.2 Il *Cliente* è tenuto al pagamento di tutti gli scoperti fino alla lettura finale del contatore da parte dell'*Azienda*.

25.3 Le conseguenze finanziarie della mancata comunicazione della disdetta saranno poste a carico del *Cliente* inadempiente.

25.4 In casi particolari, quali appartamenti di vacanza o appartamenti i cui inquilini cambiano frequentemente, l'*Azienda* può designare quale *Cliente*, il proprietario dell'immobile o la relativa Amministrazione.

- 25.5 Il *Cliente* è responsabile nei confronti dell'*Azienda* del pagamento del consumo di energia termica e dell'eventuale abbonamento di potenza concernenti eventuali locali non affittati o impianti non utilizzati, come pure di eventuali perdite patite dall'*Azienda* per mancata o intempestiva comunicazione della partenza dei propri inquilini.
- 25.6 La temporanea inattività di impianti o apparecchi di uso stagionale o comunque saltuario non giustifica la disdetta del contratto di fornitura e non dispensa dal pagamento della tassa base annua e/o degli altri costi fissi.
- 25.7 Nel caso di un *Cliente* moroso e/o inadempiente che per ragioni diverse si è reso responsabile di una perdita finanziaria per l'*Azienda*, il ripristino dell'allacciamento e della fornitura è condizionato, al pagamento degli importi scoperti arretrati (secondo le modalità di cui al 27.1).

## **26. Procedura di incasso ed esecutiva**

- 26.1 L'*Azienda* indirizza al *Cliente* in ritardo con il pagamento un sollecito scritto, intimandogli un nuovo termine, scaduto il quale notifica una diffida di pagamento con comminatoria di distacco dell'allacciamento e dell'imminente interruzione della fornitura di energia termica. Le relative spese saranno a carico del *Cliente* secondo quanto predisposto nel relativo *Tariffario* dell'*Azienda*.
- 26.2 Scaduto il termine assegnato con la diffida senza che il *Cliente* abbia esercitato la facoltà di reclamo/ricorso o abbia pagato il dovuto, l'*Azienda* può procedere con il distacco dell'allacciamento e con l'interruzione dell'erogazione di energia termica.
- 26.3 L'*Azienda* non risponde per danni derivanti dal distacco dell'allacciamento e dalla sospensione della fornitura o dal loro eventuale ripristino nei confronti di *Clienti* in ritardo con i pagamenti.
- 26.4 Qualora si rendesse necessario inoltrare una procedura di incasso del credito scoperto per via esecutiva e/o giudiziaria, le spese derivanti saranno poste integralmente a carico del *Cliente*, secondo quanto previsto dal *Tariffario*.

## **27. Modalità di ripristino**

- 27.1 Il ripristino dell'allacciamento e della fornitura avviene se sono ossequiate le seguenti condizioni:
- pagamento integrale dello scoperto e delle spese della procedura di incasso, giudiziario o in altro modo generate all'*Azienda* oppure;
  - definizione di un pagamento rateale.

## VIII Aspetti legali

### **28. Violazioni e abusi**

- 28.1 L'*Azienda* si riserva di procedere a norma del diritto svizzero contro i contravventori delle disposizioni da essa emanate o contenute nei contratti sottoscritti dal *Cliente*.
- 28.2 Il *Cliente* o chi per esso che contravviene alle prescrizioni contenute nelle DC o nelle altre CG, alle disposizioni tariffali o agli altri obblighi e doveri contemplati in altri documenti vincolanti dell'*Azienda* oppure viola disposizioni contrattuali o inganna in qualsiasi altra forma l'*Azienda* è tenuto a rimborsare e/o risarcire il danno causato e l'eventuale importo sottratto, compresi interessi e relative spese.
- 28.3 L'*Azienda* si riserva di denunciare il fatto all'Autorità penale.

## **29. Contestazioni di ordine tecnico**

- 29.1 Nel caso di contestazione, un arbitro nominato congiuntamente dalle due *Parti* deciderà se un impianto soddisfa le regole e prescrizioni tecniche comunemente riconosciute ed in vigore.
- 29.2 Tutti i costi derivati dalla contestazione saranno posti a carico della parte soccombente.

## **30. Diritto applicabile e foro**

- 30.1 Le altre contestazioni di ordine giuridico, in particolare divergenze che dovessero sorgere riguardo all'interpretazione delle presenti DC, di altre CG o di accordi sottoscritti con *Azienda* verranno trattate secondo il diritto svizzero e saranno definite dai Tribunali ordinari.
- 30.2 Foro competente per ogni contestazione è quello della sede dell'*Azienda*.

## **IX Disposizioni finali**

### **31. Approvazione**

- 31.1 Le presenti DC hanno validità con l'approvazione del Consiglio di Amministrazione dell'*Azienda*.
- 31.2 Ogni ulteriore modifica necessita la forma scritta e dovrà essere approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'*Azienda*.

### **32. Entrata in vigore**

- 32.1 Le presenti DC entrano in vigore il 09.03.2016.
- 32.2 Esse si applicano a tutti i *Clients* già allacciati alla rete di distribuzione dell'*Azienda* e ai *Clients* forniti in energia termica, così come pure a quelli nuovi.
- 32.3 La versione aggiornata è pubblicata sul sito web dell'*Azienda*. Tale versione prevale su quella cartacea.

### **33. Allegati:**

- No. 1: Schema di rete  
No. 2: Planimetria (situazione reti di teleriscaldamento)



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

Centro operativo  
Via Industria 2  
6933 Muzzano

Tel. 058 470 70 70  
Fax 058 470 78 30  
[www.ail.ch](http://www.ail.ch) • [info@ail.ch](mailto:info@ail.ch)

## TARIFFARIO DEI COSTI GENERALI E AMMINISTRATIVI

Il presente allegato fa riferimento a:

- CG utilizzo rete elettricità
- CG allacciamenti elettricità ed energia termica
- CG fornitura elettricità, gas ed energia termica
- Regolamento per la fornitura di Acqua Industriale
- Disposizioni comuni (DC) energia termica

Valido dal 1° gennaio 2021

## I Pratiche amministrative

	Electricità	Gas	Acqua industriale	Energia termica	CHF
Allestimento incarto nuovo cliente	•	•	•	•	10.00
Mutazione dati cliente (es. trasloco)	•	•	•	•	10.00
Aggiornamento dati cliente (in seguito a mancata comunicazione)	•	•	•	•	50.00
Copia fattura	•	•	•	•	10.00/fattura
Emissione fattura intermedia	•	•	•	•	10.00
Partenza / chiusura fornitura cliente	•	•	•	•	10.00
Riapertura fornitura cliente (se medesimo intestatario)	•	•	•	•	10.00
Riapertura avviso di installazione per allacciamento (es. cambio di proprietà o dell'installatore)	•	•	•	•	100.00
Verifica liste contatori (per Amministrazioni e Proprietari) (1-5 app)	•	•	•	•	100.00
(6 -15 app)	•	•	•	•	200.00
(> 16 app)	•	•	•	•	300.00
Allestimento incarto per contatori invertiti (non responsabile AIL SA)	•	•	•	•	95.00/ora
Gestione pratica su giacenze e/o garanzie non ritirate	•	•	•	•	50.00/anno
Allestimento contratto quadro per Raggruppamento ai fini del Consumo Proprio	•				100.00
Richieste specifiche	•	•	•	•	95.00/ora

## II Misura e conteggio

Letture supplementare contatore (es. per impedimento accesso contatore o su richiesta del <i>Cliente</i> )	•	•	•	•	70.00
Ulteriori letture supplementari contatore nel medesimo edificio (ad es. costo 3 contatori in CHF 70.00+ 10.00+ 10.00 = CHF 90.00)	•	•	•	•	10.00
Montaggio contatore a prepagamento	•				80.00
Smontaggio contatore a prepagamento	•				80.00
Scheda supplementare contatore a prepagamento	•				20.00
Nolo contatore per Raggruppamento ai fini del Consumo Proprio	•				spese effettive
Nolo contatori supplementari	•			•	spese effettive
Verifica precisione contatore con posa contatore di riferimento	•				190.00
Verifica precisione contatore in loco			•		95.00
Verifica precisione contatore presso ente accreditato METAS	•	•	•	•	spese effettive

## III Procedure d'incasso

Costo di rateizzazione (a piano rateale)	•	•	•	•	5.00
Acconto mensile	•	•	•	•	2.00/fattura
Primo sollecito	•	•	•	•	0.00
Secondo sollecito	•	•	•	•	20.00

	Elettricità	Gas	Acqua industriale	Energia termica	CHF
Diffida di pagamento	•	•	•	•	20.00
Incassi a domicilio	•	•	•	•	20.00
Procedura d'incasso ordinario	•	•	•	•	spese effettive
Interessi (di mora) dal 31 esimo giorno	•	•	•	•	5%

## IV Altre prestazioni

Verifica qualità della rete di distribuzione elettrica	•				250.00
Sospensione/interruzione di energia per singoli <i>Clients</i> .	•				spese effettive
Sospensione/interruzione temporanea di gas e rispettiva riapertura su richiesta del <i>Ciente</i> .		•			spese effettive
Interventi di consulenza, verifica e altri interventi di carattere tecnico.	•	•	•	•	spese effettive
Interventi per eseguire un secondo collaudo (se il primo ha dato esito negativo).		•	•		spese effettive
Intervento d'emergenza. A corpo, materiale escluso, se <2 ore di tempo effettivo * Qualora la durata dell'intervento >2 ore di tempo effettivo, l'intervento verrà fatturato a regia dall' <i>Azienda</i> .	•	•	•	•	*95.00/ora

## V Prestazioni per Enti Pubblici

Estrazione dati di consumo energetici per PECO o BILECO (una tantum)	•	•	•	•	1'200.00
Aggiornamento dati di consumo energetici PECO o BILECO (per singola richiesta)	•	•	•	•	600.00
Estrazioni dati di consumo energetici (richiesta puntuale)	•	•	•	•	95.00/ora

## VI Tasse e contributi

Ai prezzi indicati nel presente allegato va aggiunta l'IVA e ulteriori eventuali tasse e contributi previsti dalle leggi.

## VII Modifiche tariffali

È facoltà dell'*Azienda* modificare le tariffe contenute nel presente allegato in qualsiasi momento.

In questa evenienza, l'*Azienda* comunicherà con 30 (trenta) giorni di preavviso, l'entrata in vigore delle nuove tariffe.

Gli adeguamenti e le modifiche verranno comunicati ai *Clients* con i mezzi più appropriati.