

## Condizioni generali di fornitura per il servizio di telecalore

### Definizioni

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

**Allacciamento:** sistema di tubazioni che si origina da una diramazione della condotta stradale della rete ed è finalizzato a consegnare l'energia termica ad uno o più punti di fornitura

**ARERA:** Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;

**Condizioni tecnico economiche (CTE):** condizioni 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 di ogni altro corrispettivo applicato all'utenza per l'erogazione del servizio, inclusi i relativi criteri di aggiornamento;

**Contratto:** presente contratto di fornitura;

**Disattivazione della fornitura:** 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:** indifferentemente energia di cessione del calore a mezzo acqua calda o di asporto di calore a mezzo acqua refrigerata;

**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:** Dolomiti Energia S.p.A. (di seguito anche: DE) titolare del contratto di fornitura per il servizio di telecalore;

**Gestore della rete o Gestore:** Novareti S.p.A. (di seguito anche: NR) persona giuridica che esercisce l'attività di distribuzione attraverso la rete di telecalore;

**Impianto del Cliente:** impianto tecnologico che consente l'utilizzo dell'energia termica prelevata dalla rete che ha inizio dal punto di fornitura e si estende fino ai sistemi di erogazione del calore per la climatizzazione degli ambienti, per la fornitura di acqua calda igienico sanitaria o per l'esecuzione di processi industriali;

**Interruzione:** è l'evento che coinvolge uno o più utenti e che ha come conseguenza l'interruzione dell'erogazione dell'energia termica agli utenti stessi;

**Interruzione breve:** è un'interruzione non superiore a 4 ore nel periodo invernale e non superiore a 8 ore nel periodo estivo;

**Interruzione lunga:** è un'interruzione che non rientra nella definizione di interruzione breve;

**Interruzione con preavviso:** è l'interruzione per la quale sia stato comunicato a tutti gli utenti coinvolti il preavviso;

**Interruzione senza preavviso:** è l'interruzione che non ricade nella definizione di interruzione con preavviso;

**Lavori semplici:** interventi che riguardano la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, di specifiche componenti della sottostazione d'utenza, escluse le valvole di intercettazione che la collegano alla rete attraverso l'allacciamento ed eventuali componenti a monte delle stesse;

**Lavori complessi:** realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'impianto di allacciamento, della sottostazione d'utenza e/o di condotte stradali, in tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici;

**Misure o Letture:** valori di energia termica rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente e successivamente comunicati all'esercente (autolettura);

**Letture di cessazione:** lettura rilevata al momento della risoluzione del contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente;

**Misuratore o Contatore:** componente della sottostazione d'utenza che serve per la misura dell'energia termica fornita al Cliente, composto dalle sonde di temperatura, da un misuratore di portata e da un calcolatore, eventualmente integrati in un unico corpo ed è comprensivo di un eventuale sistema di telecomunicazione o telegestione;

**Modulo di ripensamento:** modulo contrattuale per l'esercizio del diritto di ripensamento;

**Parti:** Fornitore e Cliente definiti congiuntamente;

**Periodo estivo:** è il periodo che non rientra nella definizione di periodo invernale;

**Periodo invernale:** è il periodo compreso tra il 1° gennaio e il 15 aprile e tra il 15 ottobre e il 31 dicembre di ogni anno;

**Potenza contrattuale:** parametro tecnico di fornitura che indica il valore minimo di potenza termica resa disponibile dal Fornitore, in condizioni di normale esercizio della rete, al prelievo nella sottostazione d'utenza, come risultante nelle Condizioni Tecnico Economiche;

**Punto di fornitura:** parte terminale dell'allacciamento in cui il Gestore consegna l'energia termica al Cliente e che coincide con il disaccoppiamento idraulico tra la rete e l'impianto del Cliente. In assenza di circuiti idraulici distinti tra la rete e l'impianto del Cliente il punto di fornitura si identifica con il Misuratore di energia termica;

**Punto di consegna:** punto dell'allacciamento in cui il gestore contrattualmente consegna l'energia termica al cliente, a prescindere dalla collocazione del Misuratore, dei dispositivi di regolazione o della sottostazione d'utenza e che identifica il limite di competenza del gestore

**Rete di telecalore:** qualsiasi infrastruttura di trasporto dell'energia termica da una o più fonti di produzione verso una pluralità di edifici o siti di utilizzazione, realizzata prevalentemente su suolo pubblico, finalizzata a consentire a chiunque interessato, nei limiti consentiti dall'estensione della rete, di collegarsi alla medesima per l'approvvigionamento di energia termica per il riscaldamento o il raffrescamento di spazi, per processi di lavorazione e per la copertura del fabbisogno di acqua calda sanitaria;

**Richiedente:** è il Cliente del servizio. È altresì il soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di telecalore richiede all'esercente il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione;

**Scollegamento dalla rete o scollegamento:** sospensione dell'erogazione del servizio al

punto di fornitura che, in aggiunta alla disattivazione, comprende la rimozione del contatore di energia termica e di eventuali altre parti di impianto;

**Servizio Conciliazione dell'ARERA:** strumento gratuito di tutela dei clienti finali di energia elettrica, gas e dei settori idrico e telecalore, che agevola la risoluzione delle controversie insorte con il FORNITORE, facendo incontrare le parti via web o in call conference alla presenza di un soggetto conciliatore che opera al fine di tentare di risolvere bonariamente la controversia ed evitare l'instaurarsi di un contenzioso

**Sottostazione d'utenza:** apparato che costituisce l'interfaccia tra la rete e l'impianto del Cliente ed è composto da:

- scambiatore di calore, e/o gruppo frigorifero

- valvole d'intercettazione poste sia a monte che a valle dello scambiatore

- strumenti di controllo e regolazione: apparecchiature e dispositivi necessari ad assicurare il rispetto dei parametri tecnici nelle Condizioni Tecnico Economiche

- contatore posto sul circuito primario per misurare l'energia termica erogata;

**Telecalore:** teleriscaldamento o telerraffrescamento

**TICO:** "Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti; finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità" ovvero l'Allegato A alla delibera 209/2016/E/COM dell'Autorità

**Tipologia di fornitura:** identifica la destinazione d'uso dell'energia termica. Comprende il riscaldamento, il raffrescamento, la fornitura di acqua calda igienico-sanitaria e gli usi di processo.

**Utente o Cliente:** persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del telecalore;

**Utente di minori dimensioni:** utente con potenza contrattualizzata non superiore a 50 kW;

**Utente di medie dimensioni:** utente con potenza contrattualizzata superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW;

**Utente di maggiori dimensioni:** utente con potenza contrattualizzata superiore a 350 kW;

**Utente residenziale domestico:**

i) utente che utilizza l'energia termica per locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione, adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, purché:

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

b. il titolare del punto di fornitura sia una persona fisica;

ii) condominio con uso domestico, diviso in più unità catastali, in cui sia presente almeno una unità abitativa con utilizzi analoghi a quelli di cui al punto i), purché:

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

b. l'energia termica fornita non sia utilizzata in attività produttive, ivi incluse la commercializzazione di servizi energetici quali, ad esempio, il servizio energia;

**Utente residenziale non domestico:** utente con tipologia di utilizzo "residenziale" diverso da quello del "residenziale domestico";

**Validazione delle misure:** è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammisibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte dell'esercente.

### Art. 1 Oggetto del Contratto

1.1 Oggetto del Contratto è la fornitura al Cliente del servizio di telecalore per il riscaldamento e/o il raffrescamento e/o per gli usi igienico-sanitari e/o gli usi di processo alle condizioni indicate nel plico contrattuale composto dai documenti elencati nel successivo comma 1.2 e nelle norme emanate da enti ed organismi pubblici competenti in materia. Qualsiasi prescrizione contenuta nelle presenti "Condizioni generali di fornitura" che faccia riferimento a disposizioni emanate da enti ed organismi pubblici competenti in materia, è automaticamente aggiornata o integrata al sopravvenire di modificazioni inderogabili stabilite da suddetti enti.

1.2 La fornitura è disciplinata dalle prescrizioni presenti nel preventivo, dalle presenti "Condizioni generali di fornitura per il servizio di telecalore", dalle "Condizioni tecnico economiche di fornitura" unitamente alla "Accettazione delle condizioni di fornitura" e agli allegati in essa richiamati che costituiscono parte integrante e sostanziale del "Contratto". In caso di contrasto tra CGF e CTE, queste ultime devono ritenersi prevalenti.

1.3 DE fornisce il servizio di telecalore avvalendosi della collaborazione di NR per l'esecuzione di tutte le attività tecniche quali, a solo titolo di esempio non esaustivo, la realizzazione, modifica o sostituzione dell'impianto di allacciamento alla rete, l'effettuazione delle verifiche di funzionalità dei Contatori, la rilevazione dei consumi, la somministrazione dell'Energia termica fino al punto di consegna nonché la definizione delle condizioni tecniche di erogazione del servizio.

### Art. 2 Allacciamento alla rete

2.1 La Richiesta di allacciamento ed entrata in fornitura può essere effettuata dal proprietario dell'immobile destinatario del servizio o dalla persona, fisica o giuridica, che detiene con idoneo titolo o occupa legittimamente l'immobile stesso. Nel caso di edifici costituiti in condominio serviti da un unico Punto di fornitura, il Contratto è intestato ad uno dei fruitori del Servizio su delega scritta degli altri utilizzatori che risponderanno in solido per quanto concerne gli obblighi contrattuali. Nel caso di Utenti non persone fisiche o condomini, il Contratto è sottoscritto dal legale rappresentante o da un suo delegato munito di delega scritta.

2.2 In ogni caso il Fornitore si riserva la facoltà di non accettare la Richiesta di allacciamento del Richiedente. Il Fornitore è tenuto a comunicare per iscritto l'eventuale diniego alla richiesta di allacciamento indicando le motivazioni del rifiuto, specificando se si tratta di ragioni tecniche o economiche.

2.3 Il preventivo di allacciamento emesso dal Fornitore si considera decaduto se l'accettazione del Cliente non perviene al Fornitore entro 6 mesi dalla sua emissione.

2.4 La realizzazione dell'allacciamento è subordinata all'ottenimento ed al mantenimento delle autorizzazioni, permessi, servitù e quant'altro necessario alla costruzione ed esercizio degli impianti occorrenti. L'esecuzione dei lavori ha luogo dopo la sottoscrizione da parte del Richiedente della "Accettazione del preventivo di allacciamento" e del pagamento dell'80% del corrispettivo di allacciamento, con tempistiche concordate in consi-

derazione delle reciproche esigenze. Le attività previste per la realizzazione dell'allacciamento, con le corrispondenti competenze e responsabilità in capo al Richiedente sono descritte in apposito documento allegato al preventivo di allacciamento o scaricabile dal sito internet di DE.

2.5 Il Cliente deve mettere a disposizione un vano adeguato in cui posizionare la sottostazione di utenza (nel caso di conversione da altro combustibile il vecchio vano caldaie). Il locale resta di proprietà del Cliente con esonero del Fornitore e del Gestore di rete da ogni e qualsiasi spesa condominiale o similare.

2.6 Fatto salvo ogni diverso accordo con il Cliente, gli impianti di erogazione dell'Energia termica, sono forniti da NR fino alle valvole generali di intercetto poste sul circuito secondario della Sottostazione. A posa ultimata il punto in cui inizia la proprietà dell'impianto privato, punto di consegna, è indicato nelle condizioni Tecnico Economiche.

2.7 Il Misuratore viene installato nel luogo e nella posizione più idonea ad insindacabile giudizio del Gestore incaricato dell'installazione e di facile accesso al personale aziendale.

Il Misuratore è di proprietà del Gestore che ne cura l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e verifica.

2.8 Nel locale di installazione della Sottostazione deve essere garantita in forma gratuita, da parte del Cliente, l'alimentazione elettrica per l'illuminazione oltre che per l'esercizio di tutte le apparecchiature ivi alloggiata di proprietà di NR.

2.9 Nel locale di installazione della Sottostazione deve altresì essere garantita, la presenza a pavimento di piastrelle di scarico (adatte a temperature fino a 95°C), mantenute efficienti nel tempo, collegate alla fognatura nera e un'apertura di aerazione su parete esterna ed in prossimità del soffitto, con superficie libera minima pari a 0,5 m<sup>2</sup>. Il Cliente deve infine garantire la funzionalità delle proprie apparecchiature.

2.10 La proprietà della Sottostazione, realizzata nel rispetto delle normative tecniche vigenti, e il soggetto responsabile degli oneri di manutenzione e sostituzione della stessa vengono specificati nelle "Condizioni tecnico economiche di fornitura".

2.11 All'atto della messa in servizio della Sottostazione viene redatto un verbale, sottoscritto dal Cliente, su modulo predisposto, nel quale sono menzionati il tipo di Misuratore, le caratteristiche, il numero di matricola, la lettura iniziale e la potenza nominale della Sottostazione.

### Art. 3 Modalità di fornitura e condizioni di prelievo

3.1 La fornitura viene concessa per gli usi specificati nella "Richiesta di preventivo".

3.2 L'utilizzo del servizio per usi diversi da quelli inizialmente richiesti è considerato abusivo e comporta la risoluzione di diritto del Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c..

3.3 Qualora il Cliente intenda modificare la tipologia di utilizzo e/o di fornitura previsti dal Contratto deve presentare formale richiesta al Fornitore. Il Cliente può attuare la variazione richiesta solo a seguito di autorizzazione del Fornitore anche previa integrazione del Contratto.

### Art. 4 Validità, durata del contratto e decorrenza della fornitura

4.1 Il Contratto si conclude con l'accettazione scritta del Fornitore della Richiesta di entrata in fornitura presentata dal Cliente.

4.2 L'attivazione della fornitura ha luogo alla data comunicata dal Fornitore nella Lettera di accettazione della richiesta di entrata in fornitura di cui al comma precedente.

4.3 L'efficacia del Contratto è comunque subordinata a:

- ottenimento da parte del Cliente, con riferimento all'immobile ove si effettuerà la fornitura, dei consensi all'esecuzione e al mantenimento degli impianti occorrenti che sono e resteranno di proprietà del Fornitore e potranno essere utilizzati anche per soggetti terzi;
- versamento di quanto dovuto per contributo allacciamento e posa della rete ed eventuali oneri di fornitura;
- ottenimento e permanenza delle autorizzazioni e servitù necessarie, in tempo utile per consentire l'effettuazione dei lavori di allacciamento;
- insussistenza di eventuali problemi di natura tecnica e/o legale che, ad insindacabile giudizio del Fornitore, impediscano l'effettuazione dell'allacciamento.

4.4 Il contratto è a tempo indeterminato, fatto salvo il diritto di recesso da parte del Cliente e del Fornitore secondo le modalità e le tempistiche di cui al successivo art. 5.

### Art. 5 Ripensamento e recesso

5.1 Qualora il contratto di fornitura sia concluso dal Cliente in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli artt. 52 e 53, come di seguito specificato:

- presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di esercitare il diritto di ripensamento;
- mediante invio del modulo di ripensamento allegato al Lettera di invio del contratto di fornitura attraverso i canali ivi indicati.

5.2 Qualora il Cliente non abbia presentato richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento (cd. esecuzione del contratto in via anticipata), le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del contratto verranno avviate da Dolomiti Energia S.p.A. solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento.

5.3 Il Cliente 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.

5.4 Il Cliente ha facoltà di esercitare in qualsiasi momento il diritto di recesso unilaterale dal Contratto senza oneri, con un preavviso di 1 (uno) mese. In tal caso il termine di preavviso decorre dalla ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di recesso. Il Cliente esercita tale diritto presentando al Fornitore, attraverso l'apposito modulo reso disponibile dal Fornitore sul proprio sito web [www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it) e presso gli Sportelli territoriali, una "Richiesta di disattivazione della fornitura/scollegamento dalla rete di teleriscaldamento/teleraffrescamento". La richiesta deve essere inoltrata al Fornitore con le modalità indicate nell'apposito modulo.

5.5 Nel caso di Cliente con potenza contrattualizzata superiore a 1.200 kW il recesso può essere richiesto con un preavviso di 3 mesi, presentando richiesta al Fornitore attraverso l'apposito modulo "Richiesta di disattivazione della fornitura/scollegamento dalla rete di teleriscaldamento/teleraffrescamento" disponibile sul sito web [www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it).

### Art. 6 Interruzioni, sospensione e revoca della fornitura per motivi tecnici e di sicurezza

6.1 Il Gestore può sospendere o limitare la somministrazione del servizio per cause di forza maggiore oppure per ragioni di carattere tecnico o per lavori da eseguire lungo la rete di distribuzione.

6.2 Sono considerati cause di forza maggiore, in via esemplificativa e non esaustiva: scioperi, eventi naturali, guasti imprevedibili nonché diminuzioni nella disponibilità globale del calore. Il Fornitore non sarà responsabile per qualsiasi inadempimento del contratto dovuta a causa di forza maggiore o comunque da qualsiasi causa estranea alla propria attività.

6.3 Il Gestore può sospendere il servizio senza preavviso nei seguenti casi:

- cause oggettive di pericolo;
- utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto;
- non conformità delle apparecchiature alle norme tecniche vigenti;
- manomissione o rottura dei sigilli dei misuratori;
- opposizione o ostacolo di accesso alle apparecchiature e ai sigilli. In tal caso la sospensione avrà luogo fino alla prova accertata di perfetta regolarità dell'esercizio dell'impianto senza che ciò possa dar diritto a richiesta di compensi o di indennizzi di sorta da parte del Cliente;
- appropriazione fraudolenta di energia termica, compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per morosità.

6.4 Le sospensioni parziali o totali nella somministrazione dovute a cause di forza maggiore o ad interventi di manutenzione programmata non comportano obbligo alcuno di abbuoni, risarcimenti di danni di qualsiasi genere, riduzioni o indennizzi fatto salvo quanto previsto dal D.P.R. 24.05.1988 n. 224 e successive modifiche e integrazioni.

6.5 Il Gestore si impegna a fare in modo che le interruzioni siano limitate al tempo strettamente indispensabile e che quelle programmate siano comunicate agli utenti interessati con i seguenti preavvisi:

- a) di almeno 48 ore nel periodo invernale;
- b) di almeno 24 ore nel periodo estivo.

Il Gestore invia la comunicazione di preavviso direttamente a ciascun Cliente coinvolto ovvero, dove il Cliente non abbia comunicato alcuna modalità di contatto preferita, anche mediante affissione di un avviso presso l'utenza.

### Art. 7 Accesso e verifica degli impianti

7.1 Con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente dichiara di autorizzare il Gestore e il Fornitore ad accedere in qualsiasi momento agli impianti a valle del Punto di consegna per la loro verifica e per l'eventuale lettura del Misuratore e, ove necessario, per la loro sostituzione e/o spostamento.

7.2 Il Cliente è tenuto a consentire al Gestore l'accesso anche agli impianti a valle del Punto di consegna qualora il loro funzionamento risulti interferire con l'esercizio della rete e per verificare che le temperature di ritorno siano compatibili con le esigenze di esercizio della rete e dei sistemi di produzione di Energia termica.

7.3 Il Gestore ha la facoltà di sospendere l'erogazione dell'Energia termica fino a quando le verifiche di cui al precedente comma non abbiano avuto luogo senza che ciò possa dar diritto a richiesta di compensi o di indennizzi di sorta da parte del Cliente.

7.4 Le Parti sono tenute a segnalare tempestivamente, anche in forma scritta se ritenuto necessario, gli eventuali esiti negativi dei tentativi di lettura e qualunque anomalia inerente i gruppi di misura e loro sigillatura e/o integrità.

7.5 Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento la verifica del Misuratore inviando al Fornitore l'apposito modulo disponibile sul sito web [www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it) e presso gli Sportelli territoriali.

7.6 Nel caso di richiesta di verifica del Misuratore da parte del Cliente, il Fornitore invia una comunicazione scritta allo stesso Cliente nella quale indica il costo dell'intervento addebitato qualora, a seguito della verifica, il misuratore risulti regolarmente funzionante ovvero l'errore di misura sia inferiore al limite di +/-5%.

7.7 Il Fornitore comunica per iscritto all'utente l'esito della verifica effettuata e nel caso di esito negativo, qualora il Misuratore risulti guasto o malfunzionante, comunica contestualmente:

- la data entro la quale intende procedere alla sua sostituzione, fatta salva la facoltà di procedere contestualmente all'esito della verifica;
- la ricostruzione dei consumi eseguita secondo i criteri di cui al successivo comma;
- le somme a credito o debito del Cliente come risultante dalla ricostruzione dei consumi effettuata dal Fornitore.

7.8 In caso di guasto o malfunzionamento del Misuratore, il consumo, per tutto il tempo che va dall'ultima misura non contestata al momento della riparazione o sostituzione dello stesso, viene calcolato correggendo i dati di misura proporzionalmente all'errore rilevato nel caso in cui sia stato possibile ricostruire tale errore. Diversamente il consumo viene calcolato come indicato per le letture stimate di cui al successivo articolo 8.5. La ricostruzione dei consumi viene comunicata dal Fornitore al Cliente.

7.9 Le somme dovute, a debito o credito del Cliente, come determinate a seguito di ricostruzione dei consumi vengono addebitate o riconosciute al Cliente nel primo documento di fatturazione utile, salva la possibilità per il Cliente di richiederne successivamente la rateizzazione alle condizioni di cui al successivo articolo 13.

7.10 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.

### Art. 8 Rilevazione dei consumi

8.1 La rilevazione dei dati di consumo avviene mediante telelettura nel caso di misuratori atti a rilevare le letture da remoto oppure tramite sistema di telelettura di prossimità (walk by).

8.2 Con riferimento a misuratori atti a rilevare le letture da remoto, la frequenza di rilevazione è mensile. Nell'altro caso, la frequenza è generalmente mensile con garanzia delle frequenze minime indicate nella tabella che segue.

Tipologia di utente	Numero minimo di tentativi di lettura all'anno	Finestra temporale di lettura
Minori dimensioni	1	1 all'anno
Medie dimensioni	2	1 nel periodo invernale e 1 nel periodo estivo
Grandi dimensioni	3	2 nel periodo invernale e 1 nel periodo estivo

8.3 In caso di telelettura di prossimità, il Cliente può effettuare e comunicare le autoletture secondo le modalità e nella finestra temporale indicate nel documento di fatturazione. Il Fornitore prende in carico la lettura comunicata dal Cliente con la modalità di

autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato. La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Fornitore.

8.4 In caso di telelettura di prossimità il numero minimo di tentativi di raccolta di cui al comma 8.2 non si applica alle finestre temporali ricadenti prevalentemente all'esterno del periodo di fornitura e non tiene conto delle autoletture.

8.5 Nel caso in cui il tentativo di raccolta della misura - effettuato nel rispetto di quanto previsto dal comma 8.2 - non vada a buon fine, il Fornitore esegue:

a) con riferimento ai contatori non teleletto (telelettura di prossimità), nel caso di assenza di autoletture validate nella finestra temporale di riferimento, almeno un ulteriore tentativo di lettura;

b) con riferimento ai contatori teleletti, almeno due ulteriori tentativi di telelettura al più nel mese successivo a quello di riferimento e, nel caso di ulteriore fallimento della lettura, effettua i successivi tentativi di raccolta della misura con le medesime modalità e frequenze previste per i misuratori non teleletti, fino all'eventuale ripristino della funzionalità del sistema di telelettura.

8.6 Il Cliente può effettuare e comunicare le autoletture secondo le modalità e nella finestra temporale indicate nel documento di fatturazione. Il Fornitore prende in carico la lettura comunicata dal Cliente con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato. La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Fornitore.

87 In assenza di letture rilevate validate o di autoletture validate, il Fornitore effettua la stima dei consumi tenendo conto:

- del consumo storico degli ultimi tre (3) anni dell'utente, ove disponibile;
- di eventuali evidenze documentali fornite dall'utente.

## 9. Modifica della potenza contrattuale

9.1 Nei casi di richieste motivate sulla base di esigenze obiettive da parte del Cliente, è prevista la possibilità di modificare la potenza contrattuale.

9.2 Nel caso di riduzione, la variazione della potenza contrattuale decorre dalla prima data utile, fatti salvi i tempi tecnici necessari all'adeguamento dei dispositivi limitatori della potenza, qualora presenti sul punto di fornitura.

9.3 In caso di richiesta di aumento della potenza contrattuale, entro i limiti delle capacità di offerta del Gestore, può essere richiesto un contributo integrativo per la nuova potenza richiesta.

9.4 In entrambi i casi di riduzione o aumento della potenza contrattuale, il Fornitore può richiedere il rimborso dei costi sostenuti, qualora sia necessario effettuare modifiche impiantistiche.

9.5 Il Fornitore si riserva di verificare la coerenza della potenza contrattuale con quella effettivamente utilizzata, eventualmente adeguandola.

## Art. 10 Condizioni economiche

10.1 Le condizioni economiche relative alla fornitura del servizio, applicabili ai sensi del presente contratto, sono consegnate al Cliente all'atto dell'emissione del preventivo di allacciamento e sono descritte nell'Allegato "Condizioni Tecnico Economiche di fornitura".

10.2 Le condizioni economiche sono applicate dal Fornitore nel caso in cui il Richiedente trasmetta l'accettazione del preventivo e la contestuale richiesta di allacciamento ed entrata in fornitura entro 180 (centottanta) giorni dalla data di emissione del preventivo di allacciamento, fatti salvi eventuali diversi accordi scritti tra le parti.

10.3 Nel caso di realizzazione dell'allacciamento posticipata alla fine della stagione termica, le condizioni economiche consegnate dal Fornitore contestualmente al preventivo di allacciamento trovano comunque applicazione anche qualora siano decorsi più dei predetti 180 (centottanta) giorni ma comunque non oltre il 31 dicembre dell'anno di emissione del preventivo.

10.4 Le Condizioni Economiche sono applicate da DE a decorrere dalla data di attivazione della fornitura.

11.5 Il corrispettivo per la fornitura è maggiorato con l'imposta sul valore aggiunto e gli altri oneri fiscali disposti per legge, i cui valori vengono indicati in bolletta.

## Art. 11 Fatturazione, pagamento del servizio e morosità

11.1 La fatturazione dei consumi avviene con frequenza mensile per tutte le tipologie di clienti.

11.2 La fatturazione avviene sulla base dei dati di consumo rilevati e validati oppure stimati.

11.3 La fattura viene messa a disposizione in formato elettronico, anche in corso di fornitura, qualora il Cliente provveda alla richiesta mediante registrazione allo Sportello Online di Dolomiti Energia. In caso contrario la fattura viene inviata in formato cartaceo all'indirizzo indicato nella Lettera di invio del contratto di fornitura (o sua successiva variazione). In entrambi i casi la fattura viene messa a disposizione del Cliente senza l'applicazione di alcun onere o costo aggiuntivo.

11.4 Il Cliente è tenuto al pagamento delle fatture con le modalità sulle stesse riportate entro la data di scadenza indicata sulla bolletta, successiva almeno di 20 (venti) giorni rispetto a quella di emissione, con le seguenti modalità:

- con addebito permanente in conto corrente bancario o postale;
- tramite il Servizio CBILL: senza alcun onere presso tutti gli sportelli e bancomat Unicredit; da internet banking, mobile e sportelli delle banche abilitate con eventuali oneri a carico del Cliente;
- utilizzando il bollettino bancario "freccia", presso tutte le banche con eventuali oneri a carico del Cliente; il bollettino "freccia" è anche pagabile tramite i servizi Internet Banking delle maggiori banche;
- a mezzo bollettino di c/c postale precompilato allegato alla bolletta, se richiesto dal Cliente al servizio clienti, con l'addebito delle relative spese di commissione;
- nelle ricevitorie e punti vendita abilitati ai servizi Sisalpay, Coop e Lottomatica, utilizzando l'apposito codice a barre e con l'addebito delle relative spese di commissione;
- tramite carta di credito direttamente all'interno dello sportello online per i clienti registrati oppure anche su <https://www.dolomitienergia.it/sportello/pagamento-carda-di-credito>. Il servizio prevede un importo massimo pagabile pari a 10.000,00 (diecimila/00) euro;
- con bonifico bancario indicando in causale il numero di protocollo o di fattura e utilizzando il seguente IBAN: IT0410200805364000030000840.

11.5 In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.

11.6 Il pagamento non può essere sospeso, differito o ridotto neanche in caso di contestazione, né può essere compensato con eventuali crediti che il Cliente vanta nei confronti del Fornitore, anche relativi ad altri contratti, salvo diverso ed espresso accordo tra le Parti e salvo che il Cliente abbia presentato un reclamo scritto.

## Art. 12 Ritardo nei pagamenti e sospensione della fornitura

12.1 Nel caso in cui sia stato eseguito il lavoro di allacciamento e il Cliente non provveda a pagare il relativo corrispettivo, il Fornitore procede al recupero coattivo del proprio credito e qualora sia stata già attivata la fornitura, può sospendere l'erogazione.

12.2 In tutti i casi di morosità del Cliente nei confronti del Fornitore, è facoltà del Fornitore stesso, a partire dal giorno successivo alla scadenza del pagamento e comunque tenendo conto delle tempistiche di rendicontazione dei pagamenti, attivare le procedure previste in caso di morosità del Cliente secondo quanto di seguito previsto.

12.3 In caso di ritardato pagamento delle fatture, sugli importi fatturati e per ogni giorno di ritardo, il Fornitore riserva di applicare gli interessi di mora che matureranno dalla data di scadenza della fattura fino alla data di effettivo pagamento. Le Parti convengono che tali interessi saranno calcolati:

- dal primo al decimo giorno di ritardo ad un tasso pari al Tasso Legale di riferimento;

- a partire dall'undicesimo giorno di ritardo ad un tasso pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) maggiorato di 3,5 punti percentuali. In caso di cessata pubblicazione dei parametri di riferimento di cui sopra saranno individuati criteri alternativi equivalenti. Eventuali reclami o contestazioni non daranno diritto al Cliente di differire o sospendere i pagamenti.

12.4 Il Fornitore provvederà a costituire in mora il Cliente mediante invio di una comunicazione a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata (PEC), intimandogli di provvedere al pagamento entro il termine ultimo previsto nella medesima comunicazione. In caso di costituzione in mora, il Cliente dovrà comunicare al Fornitore l'avvenuto pagamento degli insoluti, effettuato con bonifico bancario, attraverso l'invio di un fax al nr. 0461362447 o di una email all'indirizzo [crediti@dolomitienergia.it](mailto:crediti@dolomitienergia.it) o di una PEC all'indirizzo [crediti@cert.dolomitienergia.it](mailto:crediti@cert.dolomitienergia.it) contenente data di pagamento, importo pagato, riferimento ai documenti saldati, valuta al beneficiario, banca del beneficiario, banca del debitore, nr. C.R.O. dell'operazione, copia della contabile bancaria. Non saranno accettati dal Fornitore pagamenti diversi da bonifico bancario.

12.5 In caso di perdurante morosità del Cliente, il Fornitore avrà diritto di richiedere al Gestore la sospensione della fornitura nella titolarità del medesimo Cliente, qualora sia decorso un termine comunque non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento di cui al precedente comma e comunque nel rispetto del termine minimo fissato dalla regolazione a partire dalla notifica della costituzione in mora indicato nei successivi commi. Il Fornitore avrà diritto di richiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dal Gestore. In ogni caso è fatto salvo il diritto del Fornitore di richiedere il rimborso delle spese relative ai solleciti di pagamento e delle spese relative alle operazioni di sospensione e di eventuale riattivazione, fermo restando il risarcimento del maggior danno.

12.6 Il termine minimo dalla data di notifica della costituzione in mora per la richiesta di sospensione è fissato in almeno 40 (quaranta) giorni solari.

12.7 In ogni caso, la fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi: a) qualora non sia stata effettuata la comunicazione di costituzione in mora nei termini e nelle modalità previste dai precedenti commi; b) qualora il Cliente abbia comunicato al Fornitore l'avvenuto pagamento secondo la modalità previste nelle presenti CGF; c) qualora l'importo del mancato pagamento sia inferiore o uguale all'ammontare del deposito cauzionale o della garanzia equivalente applicata dal Fornitore e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione; d) qualora il Fornitore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Gestore o relativo a fatturazione di importi anomali salvo che l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro o il reclamo sia stato inviato dal Cliente oltre i 10 giorni successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo o relativo alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni; e) qualora la morosità sia relativa al mancato pagamento di corrispettivi per fattispecie diverse dalla fornitura e che non siano previste esplicitamente nel Contratto.

12.8 Il Cliente moroso non può pretendere il risarcimento di danni derivanti dalla sospensione dell'erogazione del servizio e sarà tenuto al pagamento delle spese postali necessarie all'invio del sollecito di pagamento.

12.9 Nel caso in cui a seguito di sospensione della fornitura per morosità, il Cliente non provveda al pagamento dell'insoluto, il Fornitore si riserva la facoltà di risolvere il Contratto per inadempimento ai sensi dell'art. 1456 c.c., estinguendo la propria responsabilità di prelievo presso il Punto di fornitura interessato.

12.10 Il Fornitore può in ogni caso richiedere la sospensione della fornitura senza preavviso in caso di accertata appropriazione fraudolenta dell'energia, di manomissione o rottura dei sigilli dei misuratori o di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto.

12.11 Il Fornitore si riserva di promuovere per il recupero coattivo del proprio credito ogni azione legale che riterrà opportuna.

12.12 Il Fornitore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio sospesa per morosità del Cliente a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute. Il Fornitore può in ogni caso richiedere al Cliente, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

## Art. 13 Rateizzazione dei pagamenti

13.1 Il CLIENTE è tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo indicato in fattura salva la possibilità di richiedere la rateizzazione come indicato di seguito.

13.2 Il FORNITORE offre la possibilità di rateizzazione nei seguenti casi: (i) nel caso in cui l'importo fatturato sia superiore a tre volte l'importo medio fatturato nelle bollette emesse nei 12 mesi precedenti all'emissione della fattura; (ii) nel caso di consumi non registrati in dipendenza di un malfunzionamento del Misuratore non imputabile al Cliente.

13.3 La rateizzazione viene concessa solo se richiesta dal cliente entro i 10 (dieci) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta.

13.4 La richiesta di rateizzazione può essere trasmessa a mezzo fax al nr 0461362447 o mail all'indirizzo [crediti@dolomitienergia.it](mailto:crediti@dolomitienergia.it) o PEC all'indirizzo [crediti@cert.dolomitienergia.it](mailto:crediti@cert.dolomitienergia.it).

13.5 Le somme relative al piano di rateizzazione sono maggiorate di interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

13.6 In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione, per importi oggetto di costituzione in mora:

- il relativo importo viene maggiorato degli interessi di mora;
- qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione

decade e il Cliente moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro 20 (venti) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata.

#### **Art. 14 Disattivazione della fornitura e scollegamento dalla rete**

14.1 Il Cliente può richiedere al Fornitore la *Disattivazione della fornitura* o lo *Scollegamento della rete* presentando, con preavviso minimo di 1 mese, specifica richiesta in forma scritta per posta o per posta elettronica – utilizzando l'apposito modulo accessibile anche sul sito internet di DE – oppure attraverso gli sportelli di DE e specificando in ogni caso l'indirizzo dove spedire la fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

14.2 Per i clienti con Potenza contrattuale minore o uguale a 1200 kW, nessun onere è dovuto dal Cliente per le attività di Disattivazione e/o Scollegamento indicate nei successivi artt. 14.3 e 14.4. Per le eventuali attività aggiuntive richieste dal Cliente, il fornitore provvederà ad inviare il relativo preventivo.

Per i clienti con Potenza contrattuale maggiore di 1200 kW per tutte le attività necessarie per la Disattivazione e/o Scollegamento il Fornitore provvederà ad inviare relativo preventivo.

14.3 Nel caso di *Disattivazione* della fornitura, il Gestore, esegue le seguenti attività:

a. chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza e loro piombatura e nel caso in cui, per ragioni tecniche, non sia possibile effettuare la piombatura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza, altri interventi atti a impedire al Cliente di prelevare energia dalla rete;

b. lettura di cessazione;

d) disalimentazione delle apparecchiature elettriche facenti parte dell'impianto;

14.4 Nel caso di *Scollegamento* dalla rete, il Fornitore è tenuto ad eseguire, oltre alle attività di cui all'art. 14.3, le seguenti attività:

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

b. presentazione di un'offerta per la rimozione delle ulteriori componenti della sottostazione d'utenza, qualora il contratto di fornitura preveda che queste siano di proprietà del Cliente;

c. rimozione delle apparecchiature elettriche facenti parte dell'impianto;

d. intercettazione del circuito idraulico di allacciamento a monte della proprietà privata del Cliente, ove tale circuito non serva altri utenti.

14.5 Sia in caso di *Disattivazione della fornitura* che di *Scollegamento dalla rete*, il Fornitore emette la fattura di chiusura del rapporto contrattuale sulla base della lettura di cessazione effettuata dal Gestore.

14.6 Il Cliente deve pagare i consumi sino alla cessazione della fornitura a seguito della richiesta di *Disattivazione* o *Scollegamento*, anche se effettuati da terzi, nonché ogni altra spesa o danno connessi o conseguenti all'uso degli impianti, fino al momento dell'effettiva chiusura della fornitura anche quando la chiusura sia impedita da cause di forza maggiore o dalla materiale impossibilità di accedere al *Misuratore*.

#### **Art. 15 Standard di qualità e indennizzi automatici**

15.1 Fatta eccezione per gli *Utenti di maggiori dimensioni*, il Fornitore si impegna a rispettare i livelli specifici e generali di qualità fissati da ARERA, come descritti nella "Informativa sui livelli specifici e generali di qualità", allegata alla lettera di invio del contratto del Fornitore unitamente alle presenti CGF.

15.2 Fatti salvi gli altri casi previsti dalla normativa vigente, il Fornitore corrisponde al Cliente un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità come descritte nell' Informativa di cui al precedente comma.

15.3 Gli indennizzi di sono corrisposti dal Fornitore in occasione del primo documento di fatturazione utile.

15.4 Il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a:

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 all'utente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

15.5 Nei casi in cui l'utente risulta moroso, il Fornitore sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

#### **Art. 16 Responsabilità del Cliente**

16.1 Il Punto di consegna in cui inizia la proprietà dell'impianto privato con la conseguente responsabilità e oneri di manutenzione, è indicato nelle "Condizioni tecnico economiche di fornitura".

16.2 Il Cliente è tenuto al rispetto delle specifiche tecniche comunicate dal Gestore alle quali deve far riferimento anche per le successive modifiche e/o manutenzioni degli impianti. In ogni caso il Gestore non risponde di eventuali malfunzionamenti danni o quant'altro derivanti dalle modalità progettuali e costruttive degli impianti di proprietà del Cliente.

16.3 Nessun abbuono sul consumo dell'*Energia termica* è ammesso per eventuali dispersioni o perdite degli impianti di proprietà del Cliente.

16.4 Il Cliente è responsabile di eventuali danni o malfunzionamenti alle apparecchiature del Gestore dovuti a manomissioni o causati da incuria o negligenza nel condurre il proprio impianto; in tale evenienza il Gestore, per il tramite del Fornitore, comunica per iscritto al Cliente il danno riscontrato ed il tipo di intervento necessario per la riparazione.

16.5 Il Cliente è tenuto a segnalare tempestivamente eventuali perdite e/o malfunzionamenti dell'impianto a monte del Punto di prelievo nei luoghi di pertinenza del Cliente di cui viene a conoscenza.

16.6 Il Cliente è tenuto ad accertare che il Misuratore sia regolarmente sigillato e rendere subito nota al Fornitore ogni eventuale irregolarità.

16.7 Il Cliente è tenuto a mantenere accessibile, sgombro e pulito il vano di alloggiamento della sottostazione e risponde per eventuali danni arrecati a cose, persone o animali dovuti ad incuria.

16.8 Il Cliente è tenuto a garantire, in ogni condizione di prelievo, la temperatura di ritorno dai propri impianti riportata nelle Condizioni Tecnico Economiche. Il Gestore ha facoltà di verifica sul complesso di apparecchiature di proprietà del cliente, al fine di assicurare temperature di ritorno compatibili con le esigenze di esercizio della rete e dei sistemi di produzione di energia termica.

16.9 Il Cliente deve dare preventiva comunicazione al Fornitore e al Gestore nel caso intenda apportare modifiche al locale ove è collocato la sottostazione. Il Gestore provvede a spese del Cliente a quanto necessario per adeguare l'impianto alle nuove esigenze.

16.10 Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi modifica inerente all'utilizzo del calore rispetto a quanto dichiarato al momento della richiesta di attivazione.

16.11 Il Cliente, a proprie spese e sotto la propria responsabilità, deve fornire l'alimentazione elettrica alla sottostazione e non può interromperla senza il consenso del Gestore.

16.12 Il Cliente manleva il Fornitore e il Gestore da ogni responsabilità derivante dalla non conformità dell'impianto elettrico alla normativa vigente.

16.13 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. n. 59/2009 e la Norma UNI 8065 ed eventuali successive modifiche ed integrazioni, e che quindi non provochi danni allo scambiatore di calore. Il Fornitore, in caso contrario, si riserva la facoltà di addebitare al Cliente i costi sostenuti per la manutenzione e/o sostituzione dello scambiatore stesso.

16.14 Il Cliente deve garantire al personale del Fornitore e del Gestore la possibilità di accedere per controlli, verifiche, oltre che per la lettura del misuratore di energia termica, a tutte le parti dell'impianto a valle del punto di fornitura. Il Cliente deve garantire tale diritto nel modo e nella forma da concordare preventivamente con il Fornitore.

16.15 È fatto obbligo al Cliente di rispettare le norme tecniche e le prescrizioni indicate dal Fornitore al fine di garantire il funzionamento ottimale della sottostazione.

16.16 Nel caso di trasferimento del Cliente, di cessione a qualunque titolo dei locali (es.: locazione, subaffitto, ecc.) oggetto di fornitura o modifica nella destinazione d'uso degli stessi, il Cliente deve darne tempestiva comunicazione scritta al Fornitore. In mancanza di tale comunicazione il Cliente resta direttamente responsabile verso il Fornitore per i consumi riferibili ai locali oggetto del Contratto e per qualsiasi eventuale danno agli apparecchi ed impianti.

#### **Art. 17 Reclami e richieste scritte di informazioni**

17.1 Il Cliente può formulare al Fornitore richieste di informazioni e reclami scritti utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito web del Fornitore e disponibile presso gli Sportelli territoriali ed inviandolo a DE con le modalità indicate nello stesso modulo.

Il Cliente ha la facoltà di inviare reclamo scritto senza utilizzare l'apposito modulo, utilizzando ogni altro mezzo utile alla comunicazione che consenta di accertare la data del ricevimento. In tal caso, al fine di consentire l'identificazione del Cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta, la comunicazione deve contenere almeno i seguenti dati:

a) nome e cognome dell'intestatario della fornitura;

b) indirizzo di fornitura;

c) indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico;

d) tipologia di fornitura.

17.2 I reclami e le richieste di informazioni possono essere inoltrati al Fornitore ai recapiti indicati nel modulo reclami, in bolletta e/o sul sito internet [www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it). Per maggiori informazioni sui diritti dei consumatori è possibile consultare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

17.3 Il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente una risposta scritta motivata.

17.4 Qualora il CLIENTE abbia presentato reclamo al FORNITORE e abbia ricevuto una risposta ritenuta dal CLIENTE insoddisfacente o non abbia ricevuto risposta decorsi 40 (quaranta) giorni dalla presentazione del reclamo, il CLIENTE potrà proporre un'istanza di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'ARERA. La procedura del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione è disciplinata dal TICO. Il CLIENTE potrà attivare la procedura del Servizio Conciliazione registrandosi sulla piattaforma on line del sito internet <https://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazioneMe-gen>.

Il CLIENTE non può attivare il Servizio Conciliazione qualora:

- abbia già attivato il Servizio Conciliazione per la stessa controversia;

- abbia già concluso una procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione;

- il Servizio Conciliazione abbia archiviato una domanda del CLIENTE per rinuncia o mancata comparizione al primo incontro fissato per la conciliazione.

L'esecuzione del tentativo di conciliazione è condizione obbligatoria di procedibilità per il successivo accesso alla giustizia ordinaria. Qualora il cliente non intenda avvalersi del Servizio Conciliazione dell'ARERA per esprire il tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie, potrà rivolgersi ad uno degli altri organismi di risoluzione alternativa delle controversie (cosiddetti "ADR" Alternative Dispute Resolution) iscritti nell'elenco dell'ARERA, disponibile al link "elenco ADR dell'Autorità" sul sito internet <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>.

Ulteriori informazioni sul Servizio Conciliazione sono disponibili sul sito internet <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>.

#### **Art. 18 Servizio di Pronto Intervento**

Il Fornitore mette a disposizione degli utenti un servizio gratuito di Pronto Intervento, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, contattabile sia da rete fissa che da rete mobile al seguente numero **800.96.98.98**

#### **Art. 19 Variazione unilaterale delle condizioni contrattuali**

19.1 Il Fornitore si riserva il diritto, per giustificato motivo, di variare unilateralmente le condizioni contrattuali di fornitura in vigore. In tal caso ne dà comunicazione in forma scritta al Cliente interessato con un preavviso non inferiore a 60 (sessanta) giorni solari rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Fatta salva prova contraria, la comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.

19.2 È fatto salvo il diritto del Cliente di recedere dal contratto a seguito della variazione proposta, senza oneri, secondo quanto indicato nella comunicazione di variazione unilaterale e comunque nel rispetto delle tempistiche massime previste all'art. 5.

19.3 La comunicazione di variazione viene inviata in un documento distinto dalla bolletta ed in ogni caso in maniera disgiunta da quest'ultima. In caso di eventuale variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o adeguamento automatico, non è dovuta alcuna comunicazione di variazione unilaterale. Tali variazioni vengono comunicate al Cliente nella prima bolletta in cui sono applicate.

#### **Art. 20 Oneri e adempimenti fiscali**

20.1 Gli oneri fiscali e gli eventuali altri oneri di qualsiasi natura applicabili, per legge o per disposizione dell'autorità competente, al Contratto, alla fornitura ed ai relativi compensi, sono a carico del Cliente, salvo che siano posti espressamente dalla legge a carico del Fornitore e senza facoltà di rivalsa.

20.2 L'applicazione di un trattamento fiscale agevolato (rispetto all'applicazione dell'aliquota IVA ordinaria) verrà effettuata dal Fornitore sulla base di un'apposita istanza, dalle dichiarazioni e dalla documentazione consegnate dal Cliente, riportanti tutti gli elementi necessari all'applicazione del regime fiscale richiesto. In assenza di produzione dei predetti documenti verrà applicata l'aliquota IVA nella misura ordinaria.

20.3 Il Cliente assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e si impegna a tenere indenne e manlevato il Fornitore da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate sulla base delle istanze, delle dichiarazioni e della documentazione dal Cliente stesso consegnate al Fornitore. Qualora dovessero emergere realtà differenti rispetto a quanto risultante dall'istanza, dalle dichiarazioni e dalla documentazione fatta pervenire dal Cliente al Fornitore saranno poste a carico del Cliente stesso le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che il Fornitore fosse tenuto a pagare all'Amministrazione Finanziaria.

20.4 Sarà cura del Cliente fornire tempestivamente l'aggiornamento dell'istanza, delle dichiarazioni e della documentazione, nel caso di variazioni riguardanti l'impiego del calore, la destinazione d'uso dei locali, la tipologia di attività svolta, la titolarità dell'utenza (cessione, affitto, cambiamenti di ragione sociale, denominazione, tipologia societaria, indirizzo, ecc), nonché ogni altro elemento in precedenza dichiarato. Ogni rimborso dal Fornitore al Cliente di quanto da questi pagato per i titoli di cui al presente articolo, che risultasse non dovuto dal Fornitore all'Amministrazione Finanziaria, sarà possibile solo entro i termini e nella misura in cui il Fornitore potrà ottenere il rimborso dall'Amministrazione Finanziaria.

20.5 Tasse o imposte che venissero successivamente introdotte in aggiunta, modificazione e/o sostituzione di quelle esistenti saranno assunte a carico del Cliente secondo quanto disporranno le relative previsioni di legge.

20.6 La spedizione delle fatture e di eventuali altri documenti contabili avvenuta attraverso posta elettronica, nel rispetto dell'ambiente, secondo quanto definito dal D.Lgs. 52/04, non comporta nessun onere per il Cliente.

#### **Art. 21 Richiesta dati catastali**

21.1 Ai fini dell'applicazione dell'Art.1 Comma 333 della Legge 311/04 (Legge Finanziaria 2005), il Fornitore richiederà al Cliente, per ogni punto di riconsegna presso cui è attivata la fornitura i dati catastali identificativi dell'immobile che saranno trasmessi all'Anagrafe Tributaria.

22.2 La mancata comunicazione da parte del Cliente dei dati richiesti potrà formare oggetto di segnalazione all'Anagrafe Tributaria.

22.3 Per ogni chiarimento il Cliente potrà consultare l'Agenzia delle Entrate "www.agenziaentrate.gov.it".

#### **Art. 22 Risoluzione del contratto**

22.1 Fatti salvi gli altri casi previsti dal presente Contratto, DE si riserva il diritto di risolvere immediatamente il Contratto ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile, qualora si verifichi uno dei seguenti eventi:

- a. alterazione delle apparecchiature di misura del calore o sottrazione di calore fraudolento;
- b. iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive e/o concorsuali;
- c. utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto, qualora il Cliente non abbia provveduto a comunicare al Fornitore e/o formalizzare la variazione d'uso;
- d. mancato pagamento delle bollette entro il termine ultimo indicato nel sollecito di pagamento
- e. prelievo fraudolento;
- f. dichiarazioni mendaci da parte del Cliente;

22.2 Le spese di cessazione e di riattivazione della fornitura, stabilite anche in via forfettaria con provvedimenti di carattere generale, sono a carico del Cliente

#### **Art. 23 Riservatezza Legge applicabile e modifiche normative**

23.1 Il presente contratto è disciplinato in ogni suo aspetto dalla legge italiana e dalle eventuali clausole negoziali e norme regolamentari e tecniche approvate dall'ARERA e/o da altra Autorità competente successivamente alla sottoscrizione del contratto.

23.2 Nel presente contratto si intenderanno automaticamente inseriti, senza necessità di espressa modifica, eventuali termini e condizioni contrattuali e/o economiche imposti da norme di legge o da provvedimenti dell'ARERA, emanati successivamente alla stipula dello stesso.

23.3 Parimenti si intenderanno automaticamente ed implicitamente abrogate le clausole del presente contratto che risultino incompatibili con i termini e condizioni obbligatoriamente imposti da norme di legge o da provvedimenti dell'ARERA successivamente alla stipula dello stesso.

#### **Art. 24 Riservatezza**

24.1 Le Parti si impegnano a mantenere riservati i contenuti del contratto, l'esistenza delle relative trattative, nonché qualsiasi altra informazione di cui essi vengano a conoscenza durante le trattative stesse.

24.2 Il Fornitore si impegna, per sé e per i propri dipendenti e collaboratori, a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni relative al Cliente di cui verrà a conoscenza, a qualsiasi titolo, per effetto del presente Contratto.

24.3 Il Fornitore sarà responsabile del trattamento dei dati del Cliente secondo le modalità previste nell'apposita informativa consegnata al Cliente.

#### **Art. 25 Elezione del Domicilio e Registrazione Contratto**

25.1 Le parti eleggono a domicilio, a tutti gli effetti del contratto: quanto al Fornitore presso la propria sede legale, quanto al cliente presso l'Utenza ove è erogata la fornitura di energia termica.

25.2 Per ogni controversia relativa all'interpretazione, validità ed efficacia, esecuzione e risoluzione del contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Trento. Tale disposizione non si applica nei confronti del Cliente che ha stipulato il contratto in qualità di Consumatore, ai sensi del D. Lgs. 206/2005, rispetto al quale il Foro competente è quello del luogo di residenza e/o di domicilio del Cliente medesimo.

25.3 Il contratto sarà sottoposto a registrazione solo in caso d'uso, a norma della vigente legge sull'imposta di registro, con spese a carico del richiedente.