

ALLEGATO 1 AL CONTRATTO DI FORNITURA - CONDIZIONI GENERALI PER LA FORNITURA DEL CALORE MEDIANTE TELERISCALDAMENTO

Ai fini dell'interpretazione delle presenti condizioni generali per la fornitura del calore mediante teleriscaldamento, si applicano le seguenti definizioni:

Allacciamento: è il complesso di opere, tubazioni ed elementi accessori funzionali all'erogazione dell'energia termica a uno o più Clienti; ha inizio con una diramazione dalla condotta stradale della rete e si estende fino al punto di fornitura.

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente istituita ai sensi della Legge 14 novembre 1995, n.481.

Carta del servizio: documento che disciplina la qualità tecnica e commerciale del servizio.

Cliente o utente: qualunque soggetto persona fisica o giuridica che risulti allacciato alla rete di teleriscaldamento o che abbia sottoscritto un contratto di allacciamento e/o un contratto di fornitura del calore a mezzo teleriscaldamento.

Condizioni economiche di fornitura: rappresentano la tariffa di fornitura dell'energia termica o la formula per la determinazione in modo univoco della stessa e ogni altro corrispettivo applicato all'utenza per l'erogazione del servizio, inclusi i relativi criteri di aggiornamento.

Contratto: il contratto di fornitura sottoscritto tra Fornitore e Cliente.

Corrispettivo di salvaguardia: specifico corrispettivo che il Fornitore, ove previsto, può applicare al Cliente in caso di recesso dal contratto al solo fine di garantire il recupero dei costi relativi alla realizzazione dell'allacciamento.

Disattivazione: è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di fornitura a seguito della richiesta dell'Utente, senza che sia prevista la rimozione di elementi della sottostazione di utenza.

Fattura di chiusura: è la fattura emessa a seguito della risoluzione del contratto di fornitura tra l'Esercente e l'Utente e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dall'Utente.

Fornitore o Esercente: è la Società ESCO Montagna F.V.G. S.r.l. con sede ad Arta Terme (UD) che gestisce, in forza del contratto di servizio stipulato con il Comune di Tarvisio, l'impianto di teleriscaldamento a biomassa legnosa ubicato nel comune di Cave del Predil (costituito dalla centrale di produzione ed annessa rete di distribuzione del calore fino ai punti di consegna ai Clienti) e che produce e distribuisce il calore ai Clienti allacciati alle reti, svolgendo così l'insieme delle attività necessarie all'erogazione del servizio di teleriscaldamento.

Gruppo di misura o misuratore: è il componente della sottostazione d'utenza che serve per la misura dell'energia termica fornita all'Utente.

Impianto del Cliente: è l'impianto tecnologico nella disponibilità del Cliente che consente l'utilizzo dell'energia termica prelevata dalla rete; 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.

Parametri tecnici di fornitura: sono i parametri che caratterizzano il fluido termovettore del punto di fornitura.

Richiedente: è il soggetto che presenta la richiesta di allacciamento, oppure l'Utente che presenta una richiesta di disattivazione della fornitura o di scollegamento dalla rete.

Richiesta di attivazione: è il documento che il Cliente sottoscrive, chiedendo l'attivazione del servizio da parte del Fornitore.

Richiesta termica: è la quantità di calore necessaria a soddisfare la richiesta di consumo del Cliente o dell'intera rete.

Punto di fornitura: è la parte terminale dell'allacciamento in cui il Fornitore consegna l'energia termica all'Utente; coincide con il disaccoppiamento idraulico tra la rete e l'impianto dell'Utente (corrispondente alla flangia a valle dello scambiatore). In assenza di circuiti idraulici distinti tra la rete e l'impianto dell'Utente, il punto di fornitura si identifica con il contatore di energia termica.

RQCT: è il testo integrato di regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1/7/2019 – 31/12/2021, (Delibera 661/2018/R/tlr di ARERA, come modificata con successiva Delibera 313/2019/R/tlr).

RQTT: Regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento (RQTT) per il periodo di regolazione 1/7/2020 – 31/12/2023 (Delibera 548/2019/R/tlr di ARERA).

Scollegamento: è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di fornitura che, in aggiunta alla disattivazione, comprende la rimozione del contatore di energia termica e di eventuali altre parti di impianto.

Servizio di teleriscaldamento o servizio: è il servizio relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, di misura e di vendita di energia termica a mezzo di reti, o anche relativo a più di una di queste attività;

Sottocentrale di utenza: locale in cui è ubicata la sottostazione d'utenza.

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

Tipologia di fornitura: è il riscaldamento, il raffrescamento, la fornitura di acqua calda igienico sanitaria e/o gli usi di processo.

Tipologia di utenza: è la classe di appartenenza dell'Utente definita sulla base della potenza contrattualizzata o convenzionale associata alla fornitura: Utente di minori dimensioni con potenza non superiore a 50 kW; Utente di medie dimensioni con potenza superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW; Utente di maggiori dimensioni con potenza superiore a 350 kW.

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

TITT: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento approvato dall'Autorità con deliberazione 313/2019/R/tlr del 16 luglio 2019 e s.m.i. (Delibera 313/2019/R/tlr di ARERA).

TUAR: Testo Unico della Regolazione dei criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento e delle modalità di esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso per il periodo di regolazione 2018-2021 (Delibera 24/2018/R/tlr di ARERA, come modificata con successive Delibere 277/2018/R/tlr, 661/2018/R/tlr e 278/2019/R/tlr).

Articolo 1. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

1.1 Disciplina e modalità di erogazione del servizio

Il servizio è disciplinato dalle presenti condizioni generali per la fornitura del calore mediante teleriscaldamento e dalla carta del servizio, facenti parte integrante del contratto, oltre che da quanto indicato all'art. 12. Qualsiasi prescrizione contenuta nelle presenti condizioni generali, che faccia riferimento a disposizioni emanate da enti ed organismi pubblici competenti in materia, è automaticamente aggiornata o integrata al sopravvenire di modificazioni e interpretazioni inderogabili stabilite dai suddetti enti.

Il Fornitore fornisce l'energia termica (calore) mediante la rete di teleriscaldamento urbano per gli usi di riscaldamento ambienti e produzione di acqua calda igienico-sanitaria, nei limiti dell'estensione e delle potenzialità dei propri impianti, alle condizioni di fornitura previste dal presente documento.

La fornitura di calore viene effettuata previo accertamento che l'impianto del Cliente sia conforme alle norme tecniche vigenti in materia di impianti termici sulla base di idonea documentazione esibita dal Cliente ed eventuale sopralluogo.

Il Fornitore potrà derivare altre eventuali forniture dalle condutture poste al servizio del Cliente, posate su suolo pubblico o privato, previo assenso scritto della parte interessata, purché non venga compromessa la regolarità della fornitura del Cliente stesso. Il Cliente si impegna pertanto a consentire di allacciare altri utenti sulle derivazioni di allacciamento della sua utenza, purché non venga compromessa la regolarità della sua fornitura e previo riconoscimento di servitù di passaggio, concessa gratuitamente.

1.2 Modifiche alle condizioni contrattuali

Il Fornitore è tenuto ad informare l'Utente interessato di eventuali modifiche unilaterali alle condizioni contrattuali tempestivamente e comunque almeno sessanta (60) giorni solari prima della loro applicazione, tramite comunicazione scritta. Le modifiche peggiorative delle condizioni contrattuali adottate unilateralmente dall'Esercente senza averne dato comunicazione all'Utente secondo tali modalità sono inefficaci.

Articolo 2. OGGETTO DELLA FORNITURA

2.1 Caratteristiche tecniche

Il fluido vettore del calore è costituito da acqua calda ad una temperatura in dipendenza della temperatura esterna compresa tra 75° e 90°. Nel periodo invernale il Fornitore si impegna a garantire in ogni caso una temperatura minima non inferiore a 75° mentre nel periodo estivo le temperature potranno essere convenientemente ridotte, in relazione alla richiesta termica dell'intera utenza. Il Cliente si impegna ad assicurare che la temperatura di ritorno dell'acqua sia pari o inferiore ai 60° C.

Il Fornitore si riserva la facoltà di verificare, in contraddittorio con il Cliente, il corretto funzionamento dell'impianto di quest'ultimo al fine di evitare malfunzionamenti alla rete che, qualora accertate, possano comportare la sospensione della fornitura.

La stagione di riscaldamento ha inizio e fine in conformità con la zona climatica di appartenenza della località in cui è ubicato l'edificio ai sensi dell'art.9 comma 2 del DPR 412/93. Qualora per situazioni climatiche particolari (DPR 412/1993 art. 2 e art. 10 comma 1) venga richiesto l'accensione dei locali termici al di fuori dei periodi canonici stagionali per la zona di appartenenza dell'edificio, il Fornitore deve attivare l'impianto senza pretendere alcun onere aggiuntivo da parte degli utenti se non quello del

normale corrispettivo a kWh erogato. Nel periodo di attivazione degli impianti di riscaldamento invernale saranno garantite le condizioni climatiche ambientali secondo quanto previsto dall'art. 4 del DPR 412/1993.

2.2 Usi consentiti

L'energia termica fornita sarà usata direttamente dal Cliente, che si impegna a non utilizzarla per usi diversi da quelli dichiarati nel contratto di fornitura. Eventuali diverse utilizzazioni della fornitura dovranno pertanto essere preventivamente comunicate al Fornitore, che provvederà ad aggiornare il contratto o a stipularne uno nuovo. Il Cliente è tenuto ad utilizzare il prodotto fornito esclusivamente per gli usi e nei locali indicati nel contratto di fornitura e non può cederlo sotto qualsiasi forma a terzi. In caso di diverso utilizzo della fornitura, anche per interposta persona, non preventivamente concordato con il Fornitore, il Cliente sarà in ogni caso tenuto a pagare tutti i consumi in base alla tariffa di cui al punto 6.2 oltre alle imposte o tasse relative all'effettivo utilizzo, fatta salva l'applicazione delle eventuali sanzioni penali e tributarie, oltre agli eventuali maggiori danni. L'utilizzo del Servizio per usi diversi da quelli inizialmente richiesti è considerato abusivo e può comportare la risoluzione di diritto del Contratto ai sensi dell'art.1456 c.c. In caso di diverso utilizzo il Fornitore non risponde dei danni causati a persone o a cose dal calore fornito.

Articolo 3. RICHIESTA DI ALLACCIAMENTO E ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Richiesta di allacciamento

Nelle zone già servite dalla rete di teleriscaldamento, qualora non esista l'allacciamento alla rete il Richiedente, per ottenere la fornitura di energia termica, deve presentare specifica richiesta di allacciamento alla rete stessa, in forma scritta per posta o per posta elettronica, utilizzando l'apposito modulo accessibile anche sul sito internet www.escomontagna.fvg.it, oppure recandosi presso la sede del Fornitore previo appuntamento. La richiesta sarà inoltrata al Fornitore che si riserva di accettarla o respingerla motivatamente. La realizzazione dell'allacciamento è comunque subordinata all'ottenimento ed al mantenimento delle autorizzazioni, permessi, servitù e quant'altro necessario alla costruzione ed esercizio degli impianti occorrenti (ad esempio: la documentazione e le certificazioni prescritte da norme di legge e regolamenti vigenti in materia di edilizia e di occupazione dei suoli pubblici; il nullaosta del proprietario dell'immobile -nel caso non si tratti del soggetto richiedente- nel quale dovranno essere installate le tubazioni e il gruppo di misura; la dichiarazione con cui il richiedente l'allaccio si impegna a consentire al Fornitore di allacciare altri clienti alle derivazioni di presa al servizio della sua utenza, purché non venga compromessa la regolarità della sua fornitura).

Il preventivo di allaccio costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi. Il preventivo contiene l'ammontare del corrispettivo di allacciamento e quello eventuale di salvaguardia (che restano a carico dell'Utente ove non diversamente previsto). Ai sensi del TUAR potrà essere altresì applicato dal Fornitore un separato ed ulteriore corrispettivo rispetto a quello di allacciamento, qualora si renda necessario, ai fini dell'allacciamento, procedere altresì all'estensione o al potenziamento della rete. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel suddetto preventivo potrà essere successivamente preteso dall'Esercente per l'esecuzione della prestazione oggetto del preventivo.

Unitamente al preventivo di allaccio il Fornitore è tenuto a consegnare al richiedente le condizioni economiche proposte di fornitura del servizio, che saranno applicate nel caso in cui il richiedente sottoscriva il contratto per l'erogazione del servizio entro 180 giorni dalla data di accettazione del preventivo di allacciamento, fatti salvi eventuali accordi scritti tra le parti.

L'Esercente dovrà fornire inoltre le indicazioni relative alla metodologia di determinazione del prezzo, specificando se il prezzo è stato determinato sulla base del costo evitato, sulla base dei costi del servizio o altra metodologia, la metodologia di aggiornamento del prezzo di fornitura ed una scheda informativa che dia informazioni sulla spesa complessiva annua del servizio. Tale obbligo viene meno nel caso in cui il richiedente dichiari, tramite comunicazione scritta, di non essere interessato alla sottoscrizione di un contratto di fornitura.

L'esecuzione dei lavori avrà luogo dopo la sottoscrizione, da parte del Cliente, del preventivo di spesa redatto dal Fornitore, e con tempistiche concordate in considerazione delle reciproche esigenze. Le attività previste per la realizzazione dell'allacciamento, con le corrispondenti competenze e responsabilità a carico del Fornitore e in capo al Cliente, sono descritte in apposito documento accessibile sul sito internet www.escomontagna.fvg.it.

3.2 Attivazione della fornitura

La richiesta di attivazione della fornitura può essere effettuata dal proprietario dell'immobile destinatario del servizio o dalla persona, fisica o giuridica, che detiene con idoneo titolo o comunque occupa legittimamente l'immobile stesso, con le modalità indicate sul sito internet www.escomontagna.fvg.it.

L'attivazione della fornitura dell'energia termica avviene dopo la stipulazione del contratto di fornitura, nel quale sono precisati obblighi e diritti delle parti; il tempo massimo di attivazione della fornitura è pari a 7 giorni lavorativi così come definito nella Carta dei Servizi.

Il contratto costituisce accettazione, da parte del Fornitore, della richiesta di attivazione del Cliente e nessun obbligo od onere è imputabile al Fornitore prima dell'avvenuta accettazione della stessa. L'efficacia del contratto è comunque subordinata alla consegna, da parte del Cliente, di tutta la documentazione prescritta e al pagamento delle spese iniziali previste.

Il Fornitore si riserva di non accettare la richiesta di attivazione nei seguenti casi: a) il Cliente risulti protestato o sottoposto a procedure esecutive, o abbia chiesto l'ammissione o risulti sottoposto a procedure concorsuali compresa l'amministrazione controllata; b) qualora risulti che la richiesta di attivazione è sottoscritta da un soggetto diverso da quello che intende utilizzarla in proprio; c) qualora per motivi di natura tecnica l'erogazione del servizio non rientri nelle condizioni standard del contratto, d) qualora sussistano posizioni di debito nei confronti del Fornitore.

Nel caso in cui fosse stato eseguito il lavoro di allacciamento e il Cliente non provvedesse a pagare il relativo corrispettivo, il Fornitore procederà al recupero coattivo del proprio credito e, qualora fosse stato già attivato il servizio, potrà sospendere l'erogazione.

Articolo 4. MODALITÀ DI FORNITURA

4.1 Consegna della fornitura

La consegna del calore avverrà all'interno di un idoneo locale messo gratuitamente a disposizione dal Cliente e adibito a sottocentrale d'utenza, in corrispondenza del punto di fornitura.

Le apparecchiature di scambio termico, ivi compreso il contatore di calore e tutte le necessarie apparecchiature di controllo, regolazione e sicurezza costituenti la sottostazione di utenza, rimangono nella piena ed esclusiva disponibilità del Fornitore, che ne assume l'obbligo e l'onere dell'esercizio, della riparazione guasti e della manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché dell'osservanza delle norme tecniche vigenti.

Sono a carico del Cliente i costi relativi alla fornitura di energia elettrica necessaria per la alimentazione di tutte le apparecchiature elettriche installate in sottocentrale. A valle del punto di consegna della fornitura, ha inizio l'impianto del Cliente, di sua esclusiva proprietà (ad esempio: collettori e tubazioni, pompe di circolazione, apparecchiature per controllo, regolazione e sicurezza, serbatoi di accumulo, corpi scaldanti). Salvo diversa pattuizione l'esercizio e la manutenzione dell'impianto del Cliente ai fini del contenimento dei consumi di energia, come definiti dal D.P.R. 412/93 e successive modificazioni e integrazioni, restano di competenza del Cliente stesso.

Il Cliente, laddove non contrariamente disposto, si assume l'onere e la responsabilità di dotarsi di apposito libretto di impianto/centrale.

Il Cliente è custode di tutte le apparecchiature e di tutti i materiali resi disponibili dal Fornitore che verranno collocati in spazi o locali dei quali lo stesso sia proprietario, comproprietario o di cui abbia la disponibilità. Il Cliente è responsabile, nei confronti del Fornitore, in caso di sottrazione, danneggiamento, manomissione delle apparecchiature e dei materiali predetti. Il Cliente è responsabile anche di eventuali danni o malfunzionamenti, arrecati alle apparecchiature del Fornitore, dovuti a incuria o negligenza nel condurre il proprio impianto; in tale evenienza il Fornitore comunicherà per iscritto al Cliente il danno riscontrato ed il tipo di intervento necessario per la riparazione, addebitandone i relativi costi.

Con la sottoscrizione del contratto di fornitura, il Cliente consente al personale del Fornitore, od altro personale da esso incaricato comunque munito di tesserino di riconoscimento (esigibile a richiesta del Cliente), di accedere, previo preavviso, alla sottocentrale d'utenza -per effettuare le normali operazioni di esercizio e manutenzione della sottostazione d'utenza, quali lettura, controllo e sostituzione dei contatori, verifica e riparazione di eventuali guasti delle apparecchiature e delle condutture di allacciamento alla rete, verifica delle condizioni di sicurezza della fornitura- nonché ai locali serviti -per la verifica di cui all'art. 2.2 (usi consentiti).

Le spese di installazione e manutenzione di tutte le parti di impianto a valle del punto di consegna sono ad esclusivo carico dell'Utente. Resta quindi inteso che ogni intervento di manutenzione richiesto al Fornitore riguardante qualsiasi componente del circuito secondario o causato da questo sarà interamente addebitato all'Utente e

fatturato nella bolletta del mese successivo a quello di competenza. A tale proposito, si specifica che ogni intervento di manutenzione da parte del Fornitore avrà un costo fisso di Euro 50,00 oltre all'IVA di Legge per i diritti di chiamata, oltre ad un costo orario di Euro 30,00 al netto dell'IVA di Legge.

4.2 Sospensione della fornitura per motivi tecnici

Il Fornitore potrà sospendere o limitare la somministrazione della fornitura, per i) cause di forza maggiore, ii) fatto di terzi, iii) provvedimenti o atti dell'autorità, nonché in caso di iv) lavori da eseguirsi lungo la rete di distribuzione del calore fino ai punti di consegna ai Clienti, v) ovvero all'interno della centrale di produzione del calore; in tali ultimi due casi (iv e v) le interruzioni del servizio saranno limitate al tempo strettamente indispensabile per eseguire gli interventi e/o le necessarie riparazioni.

Gli interventi di manutenzione programmata verranno effettuati, di norma, nei periodi aprile-maggio e ottobre-novembre al fine di tutelare gli interessi dei Clienti. Ove tali interventi comportino la sospensione della fornitura, ne verrà data preventiva comunicazione dal Fornitore al Cliente con i tempi di preavviso indicati nella carta del servizio ed il Fornitore realizzerà gli interventi arrecando il minor disagio possibile al Cliente.

Le sospensioni parziali o totali nella somministrazione dovute a cause di forza maggiore o ad interventi di manutenzione programmata non comporteranno obbligo alcuno di indennizzo o risarcimento di danni di qualsiasi genere o natura, diretti o indiretti, neppure a titolo di rivalsa, tranne i casi di mancato rispetto della carta del servizio.

4.3 Sospensione della fornitura per motivi di sicurezza

Il Fornitore potrà sospendere la fornitura, anche senza preavviso, nel caso in cui riscontrasse che l'impianto del Cliente presenti delle non conformità alle norme tecniche vigenti sulla sicurezza degli impianti che possano costituire pericolo reale ed immediato per l'incolumità del Cliente e/o dei terzi.

Le sospensioni parziali o totali nella fornitura del servizio non comporteranno obbligo alcuno di indennizzo o risarcimento di danni di qualsiasi genere o natura, diretti o indiretti, neppure a titolo di rivalsa.

4.4 Sospensione della fornitura per morosità del Cliente

Il Fornitore può sospendere la fornitura ai sensi dell'art. 1565 c.c. per ogni inadempienza dell'Utente, anche relativa a precedenti forniture cessate, addebitando le spese di sospensione, di riattivazione, nonché i corrispettivi pattuiti.

La sospensione sarà preceduta da lettera di messa in mora o contestazione dell'addebito al Cliente, contenente l'indicazione della data in cui, in caso di mancato pagamento, si procederà alla chiusura del contatore; il preavviso di distacco non potrà comunque essere inferiore al termine di 10 giorni dalla data della contestazione.

La riattivazione della fornitura è, in ogni caso, subordinata al pagamento da parte del Cliente dei debiti verso il Fornitore e degli eventuali altri oneri di cessazione e riattivazione previsti nella carta del servizio.

4.5. Disattivazione della fornitura

Il Cliente può richiedere al Fornitore la disattivazione della fornitura in qualunque momento e senza oneri aggiuntivi, con preavviso minimo di 30 giorni, presentando specifica richiesta in forma scritta per posta o per posta elettronica –utilizzando l'apposito modulo accessibile anche sul sito internet www.escomontagna.fvg.it –oppure attraverso il Servizio Clienti al numero indicato in bolletta, e specificando in ogni caso l'indirizzo dove spedire la fattura di chiusura. Il Fornitore sarà tenuto a rispondere per iscritto includendo le informazioni contenute nell'art. 12 comma 3 del TUAR. Il Cliente deve pagare i consumi sino alla cessazione della fornitura, a seguito della richiesta di disattivazione, 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. In mancanza della comunicazione di cessazione dell'utenza, il Cliente rimane direttamente responsabile del pagamento dei corrispettivi per consumi di energia termica effettuati e di qualsiasi eventuale danno che abbia a riscontrarsi alla sottostazione di utenza e in generale agli impianti del Fornitore. Le attività previste nel caso di disattivazione sono le seguenti:

- chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza e loro piombatura (nel caso in cui, per ragioni tecniche, non sia possibile effettuare la piombatura delle valvole di intercettazione della sottostazione d'utenza, il Fornitore effettuerà altri interventi atti ad impedire all'utente di prelevare energia dalla rete);
- effettuazione della lettura di cessazione;
- emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, sulla base della lettura di cui al precedente punto.

La disattivazione della fornitura, con chiusura del contatore, sarà effettuata nei tempi previsti dalla carta del servizio.

4.6. Scollegamento dalla rete

Il Cliente può richiedere al Fornitore lo scollegamento dalla rete in qualunque momento, con preavviso minimo di 30 giorni, presentando specifica richiesta in forma scritta per posta o per posta elettronica –utilizzando l'apposito modulo accessibile anche sul sito internet www.escomontagna.fvg.it –oppure attraverso il Servizio Clienti al numero indicato in bolletta, e specificando in ogni caso l'indirizzo dove spedire la fattura di chiusura. Il Fornitore sarà tenuto a rispondere per iscritto includendo le informazioni contenute nell'art. 12 comma 3 del TUAR. Nessun onere sarà richiesto al Cliente per lo scollegamento, ad eccezione della rimozione, su richiesta del Cliente, di componenti dell'impianto di erogazione di proprietà del Cliente.

Il Cliente deve pagare i consumi sino alla cessazione della fornitura a seguito della richiesta di 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. In mancanza della comunicazione di cessazione dell'utenza, il Cliente rimane direttamente responsabile del pagamento dei corrispettivi per consumi di energia termica effettuati e di qualsiasi eventuale danno che abbia a riscontrarsi al misuratore.

Le attività previste nel caso di scollegamento dalla rete sono le seguenti:

- chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza e loro piombatura (nel caso in cui, per ragioni tecniche, non sia possibile effettuare la piombatura delle valvole di intercettazione della sottostazione d'utenza, il Fornitore effettuerà altri interventi atti ad impedire all'utente di prelevare energia dalla rete);
- effettuazione della lettura di cessazione;
- emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, sulla base della lettura di cui al precedente punto;
- rimozione del gruppo di misura e delle altre componenti della sottostazione d'utenza, nei casi in cui queste non siano di proprietà dell'Utente;
- presentazione di un'offerta per la rimozione delle ulteriori componenti della sottostazione d'utenza, qualora il contratto di fornitura preveda che queste siano di proprietà dell'Utente;
- disalimentazione di apparecchiature elettriche facenti parte dell'impianto di allacciamento;
- intercettazione del circuito idraulico di allacciamento a monte della proprietà privata dell'Utente, ove tale circuito non serva altri Utenti.

Articolo 5. RILEVAZIONE DEI CONSUMI

5.1 Unità di misura e apparecchi di misura

L'unità di misura del calore fornito è il kilowattora termico (kWh).

Ciascuna sottostazione è dotata di misuratore posto sul circuito primario e costituito da 1 misuratore della portata, 2 sonde di temperatura e 1 unità di calcolo.

Per le temperature di ingresso ed uscita dallo scambiatore è consentita una tolleranza di +/- 5° C compresa la tolleranza strumentale. Le misure si eseguono con strumenti ad immersione e/o a contatto aventi la precisione di +/- 1° C.

Gli apparecchi di misura sono collocati nel luogo e nella posizione più idonei stabiliti dal Fornitore per facilitare l'accesso agli incaricati per la manutenzione e la verifica. Tutti gli apparecchi misuratori sono provvisti del sigillo di garanzia apposto dal Fornitore. La manomissione dei sigilli da parte del Cliente o qualunque altra manomissione o danneggiamento delle apparecchiature, daranno luogo alla sospensione immediata dell'erogazione ed alla revoca della fornitura, salva ogni azione anche giudiziaria nei confronti del responsabile. I misuratori sono nella disponibilità del Fornitore, che ne cura la gestione e manutenzione. Dopo l'installazione, la rimozione o sostituzione dell'apparecchio misuratore viene redatto un verbale su modulo a stampa predisposto dal Fornitore e firmato dal Cliente.

5.2 Determinazione dei consumi

La determinazione dei consumi avviene unicamente sulla base della lettura del contatore generale installato nella sottocentrale, rilevata dal personale incaricato dal Fornitore, o rilevata tramite telelettura.

Il Fornitore si riserva la facoltà di accettare eventuali letture del Cliente; in quest'ultimo caso, il Cliente si dichiara disponibile a comunicare al Fornitore la lettura del proprio contatore, nei modi che saranno indicati.

In caso d'impossibilità di lettura dei consumi, dovuta a questioni tecniche, il Fornitore sarà autorizzato a determinare, in contraddittorio con il Cliente, il consumo di calore sulla base dei consumi storici, ove esistenti, oppure in via presuntiva, sulla base dei consumi registrati presso utenze similari.

In caso di irregolare o mancato funzionamento del contatore, il Fornitore sostituirà l'apparecchiatura e il consumo verrà calcolato in via presuntiva, relativamente al periodo intercorrente tra la data di sostituzione del misuratore e la data dell'ultima lettura conguagliata e comunque per un periodo massimo non superiore a tre mesi. Il calcolo sarà effettuato, in contraddittorio con il Cliente, in primo luogo, sulla base dei consumi storici ove esistenti, oppure, in secondo luogo, sulla base dei consumi registrati presso utenze similari. In entrambi i casi si terrà in considerazione il numero di gradi/giorno (come definiti dal DPR 412/93) registrati nel periodo in esame nel Comune ove è installato l'impianto del Cliente.

I consumi determinati secondo le modalità sopra indicate concorrono alla formazione del consumo annuo del Cliente.

5.3 Verifica dei contatori

Il Fornitore ha diritto di accesso nei locali dell'utente ove sono collocati i propri impianti ed apparecchi. Le spese per la verifica agli apparecchi di misura, richieste dal Cliente, sono a carico del medesimo se gli errori risultano compresi entro i limiti di tolleranza del +/- 5%. Se nella verifica si riscontrassero invece errori maggiori di detto limite di tolleranza, il rimborso dovuto al Cliente, valutato in base all'errore accertato, si computerà considerando il periodo corrispondente all'anno precedente dall'ultima lettura fino alla riparazione o sostituzione dell'apparecchio di misura difettoso. Tale ricostruzione terrà conto del consumo medio giornaliero del periodo in cui l'apparecchio di misura ha funzionato.

L'arresto del funzionamento dell'apparecchio di misura, constatato direttamente dal Fornitore o su segnalazione del Cliente, darà luogo al ricalcolo dei consumi presunti limitatamente al periodo dell'arresto con riferimento ai consumi del corrispondente periodo dell'anno precedente. Il ricalcolo dovrà avvenire in contraddittorio con il Cliente. Qualora l'utenza sia stata allacciata da meno di un anno ma da almeno sei mesi, il computo dell'energia prelevata sarà effettuato, sempre in contraddittorio con il Cliente, sulla base di consumi precedenti l'arresto dell'apparecchio di misura, o di quelli successivi alla riattivazione.

Qualora vengano rilevate manomissioni negli impianti o nell'apparecchio di misura, tali da consentire un prelievo incontrollato di energia, l'Utente, fatta salva nei suoi confronti l'azione penale, è tenuto al pagamento dell'energia secondo le modalità descritte in precedenza, nonché al rimborso delle maggiori spese eventualmente sostenute dal Fornitore.

Articolo 6. CORRISPETTIVO PER LA FORNITURA

6.1 Tipologia di rapporto e di pagamento

Il prezzo di vendita finale del calore è composto da tariffa ed Imposta sul Valore Aggiunto (IVA) applicata secondo l'aliquota di legge. La tariffa di vendita rappresenta il corrispettivo spettante al Fornitore per la fornitura dell'energia termica e per l'esercizio delle apparecchiature di scambio termico di competenza di quest'ultimo. La Tariffa per la somministrazione di energia termica, il metodo di calcolo ed i relativi aggiornamenti vengono determinati dal Fornitore secondo quanto descritto in seguito.

6.2 Determinazione della Tariffa

Il Fornitore applicherà una Tariffa che garantisce un risparmio del 20% rispetto al prezzo di riferimento del gasolio da riscaldamento necessario a fornire la medesima quantità di calore e calcolato come al successivo paragrafo applicando l'agevolazione prevista dall'art.8, comma 10, lettera f) della Legge 23 Dicembre 1998, n.448 e s.m.i. Il costo del kWh per il riscaldamento tramite gasolio è ricavato con la seguente procedura: viene considerato il rendimento energetico di 1 litro di gasolio pari a 10 kWh, assumendo che una caldaia tradizionale a gasolio abbia un rendimento globale pari all'85%, si ricava che da 1 litro di gasolio si ottengono 8,5 kWh. Prendendo come riferimento il costo di 1 litro di gasolio così come determinato dalla CCIAA di Pordenone e Udine, applicando poi lo sconto previsto per le aree montane ed ogni altra agevolazione prevista dalla legislazione vigente al momento del calcolo e dividendolo per 8,5 kWh si ottiene il costo al kWh per riscaldamento tramite gasolio (es: costo gasolio per riscaldamento CCIAA Pn-Ud: 1,425 Euro/l; sconto aree montane: 0,129 Euro/l; costo kWh gasolio: $1,296/8,5 = 0,152$ Euro/kWh).

Tale prezzo costituisce la Tariffa massima e sullo stesso dovranno essere traslate le agevolazioni fiscali (laddove applicabili) con conseguente diminuzione del prezzo del kWh corrisposto agli utenti.

Nel prezzo totale unitario sono compresi e compensate tutte le prestazioni professionali, le polizze assicurative e fidejussorie, gli interessi per finanziamenti, ammortamenti ed ogni altra voce od onere previsti dal presente contratto o comunque necessari per l'esecuzione a regola d'arte della gestione.

Il prezzo totale unitario del kWh del servizio a biomassa come sopra determinato non viene maggiorato anche nel caso di parziale o totale utilizzo della caldaia a combustibile fossile (gasolio) a surroga di quella a biomassa.

Il prezzo totale unitario del kWh del servizio a biomassa come determinato sopra verrà aggiornato prendendo come riferimento il costo di 1 litro di gasolio come determinato dalla CCIAA di Pn e Ud (per consumi da 2001 a 5000 litri) relativo alle quotazioni al 1° e al 15 di ciascun mese (nel caso in cui il giorno di riferimento sia un giorno festivo si prende a riferimento il prezzo del primo giorno feriale immediatamente successivo).

Il Fornitore è tenuto a traslare le agevolazioni fiscali (Credito di Imposta) ottenute ai sensi degli artt. 8, comma 10, lettera f), della legge 23 Dicembre 1998, n.448, 6 del D.L. 1 Ottobre 2001 n. 356 e 1, comma 240, della Legge 24 Dicembre 2007 n. 244, sulla tariffa, riducendone l'importo.

Gli aggiornamenti tariffari saranno applicati solo ai consumi effettuati a partire dal giorno in cui entrano in vigore, considerando convenzionalmente costante il consumo giornaliero del periodo compreso tra due letture successive dei misuratori qualora in quest'ultimo periodo si verifichi una variazione tariffaria. Gli aggiornamenti tariffari saranno applicati sulle bollette emesse dopo la data della loro decorrenza, anche nel caso di ricorso a consumi stimati.

In fattura il Fornitore è autorizzato ad esporre inoltre gli importi accessori, diversi dalla tariffa di vendita, quali:

- Diritti fissi per attivazione, disattivazione, riattivazione, voltura, subentro, modifica contrattuale;
- Compensi, rimborsi per prestazioni diverse ed addizionali, resa dal Fornitore, sulla base di specifico preventivo;
- Interessi moratori dovuti per ritardi nei pagamenti delle fatture emesse dal Fornitore.

Il Fornitore si riserva comunque di apportare variazioni alle condizioni economiche in vigore al momento della stipula del contratto, dandone tempestiva comunicazione all'Utente che potrà esercitare, ricorrendone il caso, il diritto di recesso ai sensi del successivo art.11.3

Gli utenti pagheranno le fatture ogni bimestre entro 15 giorni dalla loro emissione che avverrà tra il decimo ed il ventesimo giorno del mese successivo al mese di riferimento in base agli importi effettivamente contabilizzati.

6.3 Corrispettivo minimo annuo.

L'Utente si impegna per l'intera durata del contratto di fornitura a prelevare l'energia termica occorrente per il suo edificio in esclusiva dalla rete di teleriscaldamento del Comune di Tarvisio. L'Utente dovrà garantire un consumo minimo annuo fissato in 100 kWh/kW di potenza installata da contratto (es: contratto 30 kW = minimo consumo all'anno = 30 X 100 = 3.000 kWh/a) che verrà comunque fatturato, fatto salvo il caso in cui l'edificio sia interessato da lavori edilizi temporanei (dimostrabili da apposito titolo abilitativo nei limiti temporali previsti dallo stesso titolo abilitativo o nelle altre forme di legge previste per l'edilizia libera) e/o l'edificio sia interamente non abitato.

Articolo 7. FATTURAZIONE

Le fatture sono emesse con frequenza bimestrale, in base ai consumi rilevati direttamente dal Fornitore. In carenza di rilevazione diretta, il Fornitore è autorizzato ad emettere fattura d'acconto il cui importo sarà determinato sulla base dei consumi pregressi dell'utenza. Le fatture di conguaglio saranno emesse con la fatturazione del periodo immediatamente successivo a quello in cui sia stata effettuata la rilevazione.

L'addebito di eventuali conguagli sarà effettuato sulla fattura relativa ai consumi del 6° bimestre di ogni anno.

Articolo 8. PAGAMENTI, MOROSITA' E RATEIZZAZIONE

8.1 Pagamenti

Il Cliente è tenuto a effettuare il pagamento delle fatture entro e non oltre il termine di scadenza indicato nelle medesime. Il Cliente può effettuare il pagamento delle fatture attraverso gli sportelli bancari o postali, oppure utilizzando l'Addebito Diretto SEPA sottoscritto nel modulo allegato alla richiesta di attivazione ("Pagamento e invio della bolletta") e modificabile in qualsiasi momento, su richiesta del Cliente. Altre modalità di pagamento sono indicate nel sito www.escomontagna.fvg.it o in bolletta.

8.2 Morosità

Qualora il Cliente non effettui il pagamento della bolletta nel termine ivi indicato, il Fornitore, fatto salvo ogni altro diritto previsto dal presente contratto, oltre al pagamento del corrispettivo dovuto, addebita al Cliente gli interessi di mora, calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali decorrenti dal termine di scadenza della fattura. Qualora il ritardo nel pagamento sia imputabile al Cliente, il Fornitore può richiedere al Cliente il risarcimento dei costi sostenuti per il recupero delle somme non tempestivamente corrispostegli. Il mancato pagamento entro il termine ultimo comunicato dal Fornitore nel sollecito degli importi scaduti, dà diritto al Fornitore stesso di sospendere l'erogazione del servizio con il preavviso indicato all'art. 4, comma 4.4, addebitando le spese sostenute al Cliente. In ogni caso il Fornitore si riserva la facoltà di avvalersi di ogni azione, anche coattiva, ritenuta utile ai fini del recupero del proprio credito nei confronti dei Clienti morosi.

Il Cliente moroso non può pretendere il risarcimento di danni derivanti dalla sospensione dell'erogazione del servizio. Il Fornitore addebita inoltre al Cliente il pagamento di eventuali spese postali sostenute per ogni comunicazione relativa a solleciti di pagamento. In caso di ripristino dell'erogazione, il Cliente è tenuto a pagare gli ulteriori costi per la rimessa in servizio dell'impianto e per le azioni svolte dal Fornitore per la tutela dei propri diritti. Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è pari a 2 giorni feriali.

8.3 Rateizzazione

Il Cliente può richiedere la rateizzazione dei pagamenti entro i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta.

La richiesta di rateizzazione può essere formulata ai sensi dell'art. 4.5 del TITT, e fatte salve le ulteriori condizioni più favorevoli previste dal Fornitore, qualora l'importo fatturato sia superiore a tre volte l'importo medio fatturato nelle bollette emesse nei 12 mesi precedenti all'emissione della fattura. Il Fornitore applicherà all'utente, a partire dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta, interessi per la rateizzazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea.

Articolo 9. GARANZIE

Il Fornitore, in caso di mancato pagamento del corrispettivo, alla scadenza pattuita, per due volte consecutive, potrà richiedere idonea cauzione costituita in numerario o fidejussione bancaria o assicurativa a prima chiamata commisurata al fatturato medio di quattro periodi di fatturazione, calcolato sulla base dei consumi medi della tipologia di utenza o in base ai consumi specifici del Cliente, nonché sull'eventuale debito già maturato all'atto della richiesta. Il Fornitore si riserva, inoltre, la facoltà di richiedere aggiornamenti della garanzia di cui al precedente capoverso, in funzione delle eventuali variazioni tariffarie intervenute, oppure delle eventuali modifiche dei consumi dell'utenza in corso di vigenza del contratto.

Il deposito cauzionale sarà restituito in caso di cessazione di fornitura, maggiorato degli interessi legali.

In caso di inadempimento del Cliente, fatta salva ogni azione derivante dal contratto e dalla legge, il Fornitore potrà compensare con tale deposito i propri crediti ed addebiterà nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella fattura successiva.

Articolo 10. DURATA DEL CONTRATTO DI FORNITURA

Il contratto di fornitura da stipularsi con il Fornitore ha la durata di anni uno, rinnovabile tacitamente di anno in anno (nel caso vi sia un rinnovo del contratto di gestione con il Comune di Tarvisio), qualora non intervenga disdetta da una delle due parti mediante invio di lettera raccomandata A/R o Posta elettronica certificata (PEC) con almeno trenta giorni di preavviso rispetto alla scadenza naturale, fatti salvi gli ulteriori casi di recesso previsti dalla normativa vigente.

Articolo 11. CESSIONE, SUBENTRO, RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E RECESSO

11.1 Cessione

Il Fornitore può cedere il contratto ad altra impresa, ma dovrà darne preventivamente avviso al Cliente.

11.2 Subentro

E' consentito il subentro al Cliente da parte di terzi, previa comunicazione al Fornitore, in forza di idoneo titolo di utilizzo dei locali oggetto della fornitura.

Nel caso di trasferimento del Cliente, di cessione a qualunque titolo dei locali (per es.: locazione, subaffitto, ecc.) oggetto di fornitura, il Cliente dovrà 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 che abbia a riscontrarsi agli apparecchi ed impianti.

In caso di decesso del Cliente, gli eredi che intendano mantenere attivo il servizio, sono tenuti a subentrare nel contratto.

11.3 Risoluzione del contratto e recesso

Il Fornitore potrà risolvere il contratto a suo insindacabile giudizio, oltre che nel caso di cui all'art. 1456 c.c., con addebito immediato dei corrispettivi dovuti sino alla scadenza e degli eventuali maggiori danni nei seguenti casi:

- quando gli impianti del Cliente provochino alterazioni alle condizioni di funzionamento della rete e/o alle condizioni di distribuzione di energia termica;
- l'impianto interno del Cliente non rispetti più le norme tecniche sulla sicurezza degli impianti;
- se a causa dell'inadeguatezza dell'impianto del Cliente il Fornitore ravvisi un pericolo reale ed immediato per la sicurezza;
- il Cliente abbia alterato o manomesso dolosamente il gruppo di misura;
- il Cliente risulti moroso e sia trascorso il termine perentorio per il pagamento comunicato dal Fornitore nella comunicazione di messa in mora;
- il Cliente utilizzi il servizio per scopi diversi da quelli dichiarati all'atto della richiesta di attivazione

- quando il Cliente si opponga reiteratamente ed ingiustificatamente alle ispezioni da parte del personale del Fornitore ed, inoltre, per violazione, da parte del Cliente, dell'art. 8 e 9 delle presenti condizioni di fornitura, nonché per prelievo fraudolento dell'energia termica e comunque ogni qualvolta il Fornitore venga a conoscenza, successivamente alla stipula del contratto, che il Cliente abbia presentato una dichiarazione falsa, alterata, non veritiera, o che comunque detenga l'immobile senza titolo legittimo. Il contratto è considerato risolto, anche in mancanza di recesso formale del Cliente, nei casi in cui altro soggetto chieda di sottoscrivere un contratto per la stessa fornitura dimostrando la legittima detenzione dell'immobile.

Il recesso sarà comunicato dal Fornitore al Cliente con lettera raccomandata A/R o Posta elettronica certificata (PEC).

Le spese di cessazione e di riattivazione della fornitura, stabilite anche in via forfetaria con provvedimenti di carattere generale, sono a carico del Cliente. Il Fornitore può risolvere il contratto ai sensi degli art.1453 e 1454 Codice Civile. Resta inteso l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi per l'energia termica prelevata.

In caso di inadempimento del Fornitore alle obbligazioni nascenti dal presente contratto il Cliente ha diritto di risolvere tutti i contratti di fornitura in corso con il Fornitore medesimo ed a richiederne il risarcimento dell'eventuale danno con espressa esclusione dei casi di cui ai punti 4.2 e 4.3 e del presente articolo.

Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto di fornitura del servizio in qualunque momento, con un periodo di preavviso di un mese, come definito dal TUAR. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso dal presente contratto presentando al Fornitore una richiesta di disattivazione della fornitura oppure presentando una richiesta di scollegamento dalla rete. In caso di disattivazione il Fornitore provvederà alla chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza e loro piombatura effettuando la lettura di cessazione con la quale provvederà all'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale. In caso di scollegamento dalla rete, invece, il Fornitore dopo aver rimosso il gruppo di misura e le altre componenti della sottostazione di utenza (nei casi in cui queste siano di proprietà del Fornitore stesso) provvede alla disalimentazione delle apparecchiature e alla intercettazione del circuito idraulico di allacciamento a monte della proprietà privata dell'utente, ove tale circuito non serva altri utenti. In entrambe le fattispecie non saranno applicati corrispettivi di disattivazione o scollegamento, salvo che:

- 1) la procedura di scollegamento preveda la rimozione di ulteriori componenti della sottostazione dell'utenza qualora queste siano di proprietà del Richiedente;
- 2) su richiesta del Richiedente si rendano necessari ulteriori interventi.

In queste due ultime ipotesi il Fornitore, ai sensi del TUAR, indicherà nel preventivo gli eventuali ulteriori e distinti corrispettivi che saranno applicati al Richiedente. Il Cliente che recede dal contratto di fornitura resta obbligato a corrispondere il corrispettivo di salvaguardia eventualmente stabilito nel contratto.

La richiesta potrà essere presentata compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet da trasmettersi mediante posta ordinaria all'indirizzo Via Nazionale, 11, 33022 Arta Terme (UD), posta elettronica all'indirizzo email amministrazione@escomontagna.fvg.it, direttamente dal sito internet del Fornitore www.escomontagna.fvg.it oppure recandosi presso l'ufficio amministrativo negli orari indicati nella sezione "Area Clienti" del sito www.escomontagna.fvg.it. Per qualsiasi ulteriore o supporto è possibile contattare il seguente numero telefonico 0433929975

Articolo 12. NORME APPLICABILI

La fornitura di energia termica è regolata:

1. dal contratto di fornitura, di cui costituiscono parte integrante le presenti condizioni generali per la fornitura del calore mediante teleriscaldamento e la carta del servizio (per quanto non in contrasto con le clausole contenute nelle condizioni generali per la fornitura del calore mediante teleriscaldamento);
2. dalle norme emanate dagli organi pubblici competenti e, in particolare, dalle disposizioni emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) nell'esercizio delle funzioni attribuite dall'art. 10, commi 17-18, e articolo 9, vari commi, d.lgs. 102/2014 in materia di teleriscaldamento (da cui l'emanazione di RQCT, TUAR, TITT, RQTT), che si intendono sempre accolte e prevalenti rispetto anche a quanto risultasse eventualmente in contrasto nei disposti contenuti nella documentazione sopra richiamata;
3. dalle condizioni speciali eventualmente contenute in singoli contratti di fornitura, per quanto non in contrasto con le clausole contenute nelle norme, disposizioni e documentazioni richiamate ai precedenti punti;
4. dal contratto di allacciamento stipulato con il Cliente, per quanto non in contrasto con le clausole contenute nelle norme, disposizioni e documentazioni sopra richiamate.

I principi fondamentali e le modalità operative cui si ispira l'attività del Fornitore ed i mezzi di tutela del Cliente sono contenuti nella carta del servizio, che costituisce parte integrante del contratto di fornitura.

Articolo 13. RICHIESTE DI INFORMAZIONE E RECLAMI DEL CLIENTE

Il Cliente può presentare al Fornitore motivato reclamo scritto o richiesta di informazioni, con facoltà di avvalersi dei moduli predisposti scaricabili sul sito www.escomontagna.fvg.it. Il reclamo può essere presentato anche telefonicamente al numero 0433/929975 oppure agli uffici del Fornitore.

Il Fornitore riferirà al Cliente con la massima celerità, e comunque entro il termine massimo di trenta giorni solari. La risposta al reclamo sarà comunque motivata e, in caso di accoglimento, indicherà le modalità procedurali per soddisfare le esigenze del Cliente.

Qualora il reclamo riguardi l'importo esposto in fattura, il Fornitore potrà sospendere, previa comunicazione all'interessato, la riscossione della fattura oggetto di contestazione. Se il reclamo risulta fondato, il Fornitore, dandone tempestiva notizia al Cliente, provvederà alle conseguenti rettifiche senza alcuna maggiorazione.

Le richieste di chiarimento o eventuali reclami saranno evasi sollecitamente e comunque nel rispetto dei termini e della procedura prevista nella carta del servizio.

Articolo 14. STANDARD DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI - INDENNIZZI AL CLIENTE

Il Fornitore si atterrà, per le prestazioni da rendere al Cliente, al rispetto degli standard di qualità definiti e pubblicati nella carta del servizio ed ai suoi successivi aggiornamenti.

Il mancato rispetto di uno standard specifico comporta il riconoscimento automatico in favore del Cliente di un indennizzo.

La carta del servizio viene consegnata ad ogni Cliente con il contratto e i suoi aggiornamenti verranno portati a conoscenza della clientela mediante i più idonei mezzi di comunicazione.

Articolo 15. COMUNICAZIONI

Le comunicazioni dirette individualmente al Cliente verranno effettuate all'indirizzo di fornitura o all'indirizzo mail eventualmente comunicato o presso il domicilio eletto dallo stesso.

Articolo 16. FORO COMPETENTE

Il foro ex lege è quello del Tribunale di Udine.