

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO TELERISCALDAMENTO – COMUNE DI MONCALIERI

ART. 1 DEFINIZIONI

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (www.arera.it).

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.

Impianto del Cliente: impianto di distribuzione dell'energia termica, comprensivo di tutte le tubazioni, i componenti, gli accessori, gli apparecchi utilizzatori e gli apparati posti a valle del Punto di consegna.

Cliente: persona fisica o giuridica, utente titolare, sulla base di titolo idoneo, del Servizio di teleriscaldamento al Punto di fornitura come successivamente definito, per uso proprio. Titolare della fornitura può essere il proprietario dell'immobile, il conduttore dell'immobile o il Condominio, rappresentato dall'Amministratore e comunque qualunque soggetto munito di idoneo titolo di occupazione dell'immobile stesso.

Contatore: è il Contatore di SST, misuratore dell'energia termica fornita dalla SST, ed è generalmente posto sull'Impianto primario della SST. Fornisce la misura fiscale dell'energia termica erogata sulla base della quale è fatturato il consumo ai Clienti. La sua proprietà e gestione è sotto la diretta responsabilità di Iren Energia.

Contatori individuali o personali: ove previsti, misuratori dei consumi individuali sulla base dei quali è fatturato il costo dell'energia fornita all'unità abitativa. Sono posti sull'Impianto del Cliente, generalmente in prossimità dell'utenza; la loro proprietà e gestione è sotto la diretta responsabilità di Iren Energia.

Contratto: è il contratto di fornitura di energia termica per uso riscaldamento e/o per produzione acqua calda sanitaria e/o per produzione di acqua fredda per uso raffrescamento concluso tra Iren Mercato e il Cliente con le modalità di cui alle presenti Condizioni Generali di Fornitura del Servizio di teleriscaldamento – Comune di Moncalieri (**Condizioni Generali di Fornitura**). Costituiscono parte integrante del Contratto le presenti Condizioni Generali di Fornitura, l'eventuale preventivo, le "Condizioni Economiche", la nota informativa privacy e l'ulteriore documentazione contrattuale. Il Contratto si intende integrato da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

Disattivazione della fornitura: è la sospensione dell'erogazione del servizio di teleriscaldamento al Punto di fornitura a seguito della richiesta del Cliente, senza che sia prevista la rimozione di elementi della SST.

Gradi Giorno: somma, estesa a tutti i giorni di un periodo annuale convenzionale di riscaldamento (definito dalle disposizioni di legge e dell'autorità locale, generalmente tra ottobre e aprile), delle sole differenze positive tra la temperatura di comfort ambientale, convenzionalmente fissata in 20°C, e la temperatura media esterna giornaliera.

Iren Mercato S.p.A. o Iren Mercato o Esercente: concessionaria in via transitoria del pubblico servizio di teleriscaldamento nel territorio del Comune di Moncalieri in forza della "Convenzione relativa alla gestione transitoria del servizio pubblico locale di teleriscaldamento nel territorio di Moncalieri" stipulata con il Comune di Moncalieri (registro scritture private n. 9425 del 13/10/2023) in esecuzione della Deliberazione di Giunta Comunale n. 327 del 03.08.2023 e della Deliberazione di Consiglio Comunale n. 92 del 28.09.2023 ed eventuali ss.mm.ii. (per brevità anche **Concessione**). In particolare, Iren Mercato è affidataria della gestione transitoria della concessione a decorrere dal 1° novembre 2023 e fino alla data di efficacia dell'affidamento del Servizio di teleriscaldamento da parte del Comune di Moncalieri, tramite apposita procedura ad evidenza pubblica, ad un nuovo concessionario.

Iren Energia S.p.A.: proprietario e gestore della rete e delle altre infrastrutture energetiche nel Comune di Moncalieri.

Misuratori divisionali: ove previsti, misuratori dei consumi di gruppi di utenze nelle quali gli utilizzatori sono stati suddivisi. Devono essere tecnicamente conformi alle esigenze di misurazione, consentono di suddividere le spese complessive, determinate sulla base dei consumi rilevati dal contatore principale posto nella SST d'utenza, tra i gruppi alimentati dai singoli contatori divisionali. Sono posti sull'Impianto del Cliente, generalmente in prossimità della SST; la loro gestione è sotto la diretta responsabilità del Cliente.

Punto di fornitura: parte terminale della rete di teleriscaldamento in cui avviene la consegna dell'energia termica al Cliente. Coincide con il disaccoppiamento idraulico tra la rete di teleriscaldamento e l'Impianto secondario della SST ed è, pertanto, individuato nello scambiatore di calore della SST. In assenza di circuiti idraulici distinti tra la rete di teleriscaldamento e l'Impianto secondario della SST, il Punto di fornitura si identifica con il contatore principale di SST.

Punto di consegna: confine fisico a monte del quale gli impianti sono sotto la diretta responsabilità di Iren Energia e a valle del quale gli impianti sono sotto la diretta responsabilità del Cliente. Nel caso di fornitura del servizio di riscaldamento e/o di acqua calda igienico-sanitaria, coincide con le valvole di intercettazione poste a valle del Punto di fornitura e identifica il limite di competenza di Iren Energia. Nel caso di fornitura del servizio di raffrescamento con SST di proprietà del gestore, coincide con le flange sull'Impianto secondario della SST. Infine, nel caso di fornitura del servizio di raffrescamento con Punto di fornitura di proprietà del Cliente, coincide con le flange sull'Impianto primario della SST.

Rete di teleriscaldamento: insieme delle condotte, realizzate prevalentemente su suolo pubblico, per il trasporto del fluido termovettore (acqua calda o surriscaldata per il riscaldamento e per la produzione di acqua calda igienico-sanitaria e acqua refrigerata per il raffrescamento) dalla centrale di produzione verso una pluralità di Clienti.

Scollamento dalla rete: è la sospensione dell'erogazione del servizio di teleriscaldamento al Punto di fornitura che, in aggiunta alla Disattivazione, comprende la rimozione della SST.

Servizio di teleriscaldamento: servizio che tramite una rete di teleriscaldamento distribuisce l'energia termica per il riscaldamento di ambienti e/o la produzione di acqua calda igienico-sanitaria e/o per produzione di acqua fredda per uso raffrescamento. Nel Comune di Moncalieri il Servizio di teleriscaldamento è servizio pubblico non interrompibile da parte dell'Esercente.

Sottostazione di scambio termico (SST): insieme di apparecchiature, 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 di teleriscaldamento e l'Impianto del Cliente. La porzione di SST percorsa dal fluido termovettore primario è definita **Impianto primario della SST**, mentre la porzione di SST percorsa dal fluido termovettore dell'impianto del Cliente è definita **Impianto secondario della SST**. L'Impianto secondario della SST è separato da quello primario dalle superfici o dalle apparecchiature di scambio termico. Entrambi gli impianti sono di proprietà e gestione di Iren Energia.

Sospensione della fornitura: sospensione dell'erogazione del Servizio di teleriscaldamento disciplinata in conformità alle presenti Condizioni Generali di Fornitura.

RQCT: è il documento che disciplina la "Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento" di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA 526/2021/R/tlr e ss.mm.ii. limitatamente all'ambito di applicazione ivi individuato in ragione della tipologia di richiedente interessata.

RQTT: è il documento che disciplina la "Regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento" di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA 548/2019/R/tlr e ss.mm.ii. per il periodo di regolazione 1° gennaio 2021 - 31 dicembre 2023 e, per il periodo di regolazione dall'1 gennaio 2024, di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA 346/2023/R/tlr e ss.mm.ii.

TICO: è il "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 di regolazione per energia reti e ambiente – testo integrato conciliazione" di cui all'Allegato A alla Delibera ARERA 209/2016/E/com e ss.mm.ii.

TIMT: è il documento che disciplina "Regolazione della misura nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento" di cui all'Allegato A alla Delibera ARERA 478/2020/R/tlr e ss.mm.ii. limitatamente all'ambito di applicazione ivi individuato in ragione della tipologia di utente interessata.

TITT: è il "Testo integrato in tema di trasparenza del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento" di cui all'Allegato A alla Delibera ARERA 313/2019/R/tlr e ss.mm.ii. per il periodo di regolazione 1° gennaio 2020 - 31 dicembre 2023 e, per il periodo di

regolazione dall'1 gennaio 2024, di cui all'Allegato A alla Delibera ARERA 344/2023/R/tlr e ss.mm.ii.

TUAR: è il "Testo unico della regolazione dei criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento e delle modalità di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente per i servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento" di cui all'Allegato A alla Delibera ARERA 463/2021/R/tlr e ss.mm.ii. limitatamente all'ambito di applicazione ivi individuato in ragione della tipologia di utente interessata.

ART. 2 OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1 Oggetto del Contratto è l'erogazione del Servizio di teleriscaldamento in via transitoria - fino alla data di efficacia dell'affidamento del Servizio stesso da parte del Comune di Moncalieri, tramite apposita procedura ad evidenza pubblica, ad un nuovo concessionario - presso il Punto di fornitura e secondo le presenti condizioni contrattuali. Il Cliente si impegna a comunicare ad Iren Mercato ogni variazione relativa ai dati riportati nel Contratto.

2.2 Il Cliente si impegna ad utilizzare il calore presso il Punto di fornitura solo per gli usi previsti dal Contratto e con modalità rispondenti alle norme di legge. In ogni caso, dovranno essere osservate dal Cliente le disposizioni particolari che l'Esercente, d'accordo con il Comune di Moncalieri, crederà di stabilire a garanzia e nell'interesse del Servizio di teleriscaldamento comunque nel rispetto della disciplina di settore.

2.3 Sotto la propria responsabilità civile e penale e fermo tutto quanto altro previsto nel Contratto, il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente e preventivamente per iscritto ogni mutamento/variazione che possa incidere sull'esecuzione del Contratto quali a titolo esemplificativo i mutamenti/variazioni relativi all'uso del calore, alle modifiche dei locali, alla titolarità dell'utenza (cessione, affitto, cambiamenti di ragione sociale e di indirizzo, ecc.). Il Cliente potrà attuare la variazione comunicata solo a seguito di autorizzazione scritta dell'Esercente e, ove necessario, previa integrazione del Contratto.

ART. 3 CONCLUSIONE DEL CONTRATTO. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Al fine di garantire la continuità dell'erogazione ai Clienti già titolari del Servizio di teleriscaldamento alla data del 31 ottobre 2023 in forza di contratto con precedente concessionario, Iren Mercato - in qualità di affidataria della gestione transitoria del servizio di teleriscaldamento - invierà ai Clienti medesimi apposita proposta di Contratto. Il Contratto avrà efficacia dall'1 novembre 2023 e si intenderà concluso:

- espressamente, nel momento in cui l'Esercente abbia conoscenza dell'accettazione della proposta da parte del Cliente formulata con le modalità e nei termini indicati nella proposta stessa;
- per tacita manifestazione della volontà negoziale, qualora il Cliente, dopo aver ricevuto la proposta di Contratto, dia esecuzione al rapporto continuando a fruire del Servizio di teleriscaldamento pur senza aver fatto pervenire ad Iren Mercato la propria accettazione nei termini e con le modalità indicate nella documentazione contrattuale. In tali ipotesi il Contratto si considera concluso decorsi 15 giorni dalla scadenza del termine di accettazione indicato nella proposta di Contratto. Il Cliente potrà comunque recedere in ogni momento dal presente Contratto in conformità a quanto previsto al successivo art. 5.

La fornitura si intenderà quindi attivata ad ogni effetto dall'1 novembre 2023.

3.2 Per i Clienti non già titolari del Servizio di teleriscaldamento con precedente concessionario, il Contratto potrà essere concluso alternativamente con una delle seguenti modalità:

- a) nel caso di richiesta di Contratto effettuata dal Cliente all'Esercente, nel momento in cui il Cliente abbia conoscenza dell'accettazione della richiesta da parte dell'Esercente;
- b) nel caso di proposta di Contratto dell'Esercente al Cliente, nel momento in cui l'Esercente abbia conoscenza dell'accettazione della proposta da parte del Cliente formulata con le modalità e nei termini indicati nella proposta stessa;
- c) mediante adesione diretta del Cliente, che restituisce all'Esercente l'apposita modulistica debitamente compilata e sottoscritta.

La fornitura si intenderà attivata ad ogni effetto dall'inizio dell'erogazione da parte dell'Esercente.

ART. 4 VOLTURA. SUBENTRO. DIVIETO DI SUB-FORNITURA E DI CESSIONE

4.1 In caso di richiesta di variazione della titolarità di un Punto di fornitura da un Cliente (Cliente uscente) ad un altro (Cliente entrante) con l'Esercente senza interruzione del Servizio di teleriscaldamento (voltura), il Cliente entrante dovrà stipulare un nuovo contratto previa presentazione dei documenti richiesti dall'Esercente stesso.

4.2 Nel caso in cui il Punto di fornitura per il quale il Cliente entrante domandi la voltura sia interessato da morosità pregresse del Cliente uscente o risulti sospeso per morosità del Cliente uscente, il Cliente entrante non è tenuto al pagamento delle morosità pregresse del Cliente uscente, fatto salvo quanto previsto ai commi 4.3 e 4.4.

4.3 Qualora il Cliente entrante dichiari di aver fruito della fornitura in un periodo antecedente alla richiesta di voltura, il Cliente entrante sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti a fronte dell'erogazione della fornitura per il periodo dichiarato dal Cliente entrante stesso.

4.4 Il Cliente entrante è tenuto al pagamento di tutte le morosità pregresse contratte dal Cliente uscente nel Punto di fornitura oggetto di voltura nel caso in cui il Cliente entrante dichiari di essere erede del Cliente uscente.

4.5 L'Esercente si riserva in ogni caso la facoltà di richiedere eventuale ed ulteriore documentazione a supporto delle dichiarazioni rese dal Cliente entrante e/o a corredo della richiesta di voltura quali ad esempio, contratto di acquisto, contratto di locazione, visure camerali ed altro.

4.6 In caso di subentro, ossia di attivazione della fornitura da parte di un Cliente entrante in seguito alla cessazione del contratto da parte del Cliente uscente con Disattivazione della fornitura, si applicano le disposizioni di cui ai commi da 4.1 a 4.5.

4.7 Al Cliente è fatto assoluto divieto di subfornitura e di cessione a terzi di calore, così come è vietata la cessione del Contratto da parte del Cliente stesso.

ART. 5 DURATA DEL CONTRATTO. RECESSO

5.1 Il Contratto decorre dalla data di attivazione della fornitura come prevista al precedente art. 3 e dura fino alla data di efficacia dell'affidamento del Servizio di teleriscaldamento da parte del Comune di Moncalieri, tramite apposita procedura ad evidenza pubblica, ad un nuovo concessionario.

5.2 Il Cliente può recedere dal Contratto in qualunque momento, con un periodo di preavviso di almeno un mese. Il Cliente esercita tale diritto presentando all'Esercente una richiesta di Disattivazione della fornitura individuale oppure presentando una richiesta di Scollegamento dalla rete. Il Cliente può presentare le suddette richieste compilando l'apposito modulo accessibile sul sito internet <https://www.gruppoioren.it/it/i-nostri-servizi/teleriscaldamento.html> ed inviandolo tramite il sito internet stesso, posta ordinaria o posta elettronica agli indirizzi indicati sul sito e sul modulo stesso. In alternativa è possibile compilare e consegnare il modulo agli sportelli di Iren Mercato la cui ubicazione è reperibile sul sito internet www.irenlucegas.it/clienti/contatti-e-sportelli.

5.3 A seguito di richiesta di Disattivazione della fornitura, l'Esercente procede ad effettuare, eventualmente anche per il tramite di Iren Energia, le necessarie operazioni tecniche compatibilmente a quanto previsto dall'art. 8 del TUAR, effettua la lettura di cessazione ed emette la fattura di chiusura del rapporto contrattuale sulla base della lettura di cessazione stessa.

5.4 A seguito di richiesta di Scollegamento dalla rete, l'Esercente, oltre a quanto previsto dal precedente art. 5.3, procede ad effettuare, eventualmente anche per il tramite di Iren Energia, le necessarie operazioni tecniche compatibilmente a quanto previsto dall'art. 8 del TUAR, compresa la rimozione del Contatore, la disalimentazione di eventuali apparecchiature elettriche facenti parte dell'impianto di allacciamento e l'intercettazione dell'impianto idraulico di allacciamento a monte della proprietà privata del Cliente, ove tale impianto non serva altri clienti.

5.5 Non sono previsti corrispettivi a carico del Cliente per le procedure di Disattivazione della fornitura individuale e di Scollegamento dalla rete, fatto salvo quanto diversamente previsto dal TUAR.

5.6 Ove esercitabile, all'Esercente è riservata altresì la facoltà di disdetta dal contratto mediante raccomandata con almeno 180 giorni di preavviso rispetto alla data di scadenza del Contratto.

ART. 6 DIRITTO DI RIPENSAMENTO DEL CLIENTE CONSUMATORE

6.1 Qualora il Contratto sia stato concluso in un luogo diverso dai locali commerciali dell'Esercente o a distanza, il Cliente consumatore può esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, in virtù di quanto previsto dal Capo I del Titolo III della parte III del Codice del Consumo di cui al D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e ss.mm.ii.

6.2 Il periodo di ripensamento di quattordici giorni di cui al precedente art. 6.1 è prolungato a 30 giorni nel caso in cui il Contratto sia stato concluso nel contesto di visite non richieste dell'Esercente presso l'abitazione del Cliente oppure di escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere le offerte ai consumatori. La disposizione di cui al presente comma non si applica ai contratti conclusi nel contesto di visite domiciliari da parte dell'Esercente, richieste dal Cliente, e non organizzate in forma collettiva.

6.3 Il diritto di ripensamento va esercitato mediante invio a Iren Mercato di una comunicazione scritta in cui il Cliente esprime la propria volontà di esercitare il diritto di ripensamento, eventualmente utilizzando il modulo di ripensamento facente parte della documentazione contrattuale. Il modulo di ripensamento è comunque anche reperibile presso gli uffici di Iren Mercato, nonché pubblicato sul sito internet www.irenlucegas.it.

6.4 La comunicazione scritta di ripensamento, anche eventualmente utilizzando il modulo di cui al precedente art. 6.3, dovrà essere inoltrata all'Esercente con una delle seguenti modalità alternative:

- a mezzo posta elettronica all'indirizzo clienti_teleriscaldamento@gruppoiren.it
- a mezzo posta a Iren Mercato S.p.A., Strada S. Margherita 6/A - 43123 Parma
- mediante consegna agli sportelli di Iren Mercato la cui ubicazione è reperibile sul sito internet www.irenlucegas.it/clienti/contatti-e-sportelli.

ART. 7 CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA. ALTRI CORRISPETTIVI E ONERI

7.1 Le condizioni economiche di fornitura, comprese le eventuali condizioni di rinnovo e/o di adeguamento dei corrispettivi e/o di indicizzazione, sono disciplinate nell'allegato al Contratto denominato "Condizioni Economiche", le cui condizioni e termini, ove discordanti, prevalgono sulle presenti Condizioni Generali di Fornitura.

7.2 Resteranno a carico del Cliente gli oneri fiscali che per legge gravano la produzione, il trasporto, la distribuzione e l'uso del calore, compresi tutti i diritti, imposte e i tributi che l'Esercente è o sarà tenuto a pagare in relazione al Contratto stesso.

7.3 Saranno a carico del Cliente oneri aggiuntivi, corrispettivi, componenti tariffarie e/o maggiorazioni eventualmente introdotti dalle competenti autorità (anche, ma non esclusivamente, in sostituzione di altri precedentemente previsti dalla normativa di settore)

7.4 Saranno inoltre a carico del Cliente eventuali spese e oneri per operazioni richieste dal Cliente (quali, a titolo esemplificativo l'attivazione/riattivazione del Servizio di teleriscaldamento, la voltura, la verifica del Contatore, etc.), ove compatibili con la disciplina ARERA.

7.5 Con riferimento alla somministrazione calore, si precisa che, ove esistenti:

- il parametro, se indica il volume dell'edificio, tiene conto dell'edificazione riscaldata; è facoltà dell'Esercente sottoporla a verifica;
- i consumi annui riferiti agli scaglioni di consumo sono quelli effettuati a decorrere dal 1° ottobre di ogni anno;
- i consumi in ore notturne di cui alla specifica fascia NOTTURNA sono quelli effettuati tra le ore 22 e le ore 6.

ART. 8 FATTURAZIONE E PAGAMENTI. MOROSITA'. SOSPENSIONE

8.1 La fatturazione verrà effettuata in rate mensili posticipate. Nei casi di utilizzo del calore per il solo uso di riscaldamento le rate mensili saranno 7 relativamente ai consumi della stagione termica (di norma da ottobre a aprile); nei casi di utilizzo del calore per la produzione di acqua calda igienico sanitaria e/o raffrescamento le rate mensili saranno 12 per ogni anno. I consumi saranno addebitati sulla base delle misure rilevate e registrate dai contatori di energia termica ai sensi del successivo art. 9.2. Nel caso non fossero disponibili le misure i consumi saranno addebitati in acconto sulla base delle letture stimate ai sensi dell'art. 9.3 con successivo conguaglio in base alle misure effettivamente rilevate e registrate. L'attribuzione dei consumi di calore del Cliente avviene su base giornaliera, considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo di riferimento di ciascuna fattura.

8.2 Il pagamento dei corrispettivi oggetto della fattura deve essere effettuato entro la data di scadenza ivi indicata che non potrà essere inferiore a 15 giorni solari dalla data di emissione della fattura stessa. Il pagamento dovrà essere effettuato attraverso i canali di incasso indicati in fattura.

8.3 L'eventuale compensazione tra debiti e crediti del Cliente può avvenire, ove ne sussistano i presupposti, in seguito a richiesta scritta del Cliente ovvero su iniziativa dell'Esercente.

8.4 In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento rispetto al termine fissato nella fattura, verranno applicati, sugli importi non pagati, interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento fissato dalla BCE (Banca Centrale Europea), così come definito ai sensi dell'art. 2 del D.Lgs. n. 213/1998 (pubblicato in GURI n. 157 dell'8.7.1998), aumentato di 3,5 punti percentuali, dalla data di scadenza alla data di effettivo pagamento, oltre le spese documentabili che l'Esercente avrà sostenuto per il recupero del proprio credito, in accordo con la normativa vigente.

8.5 Il Cliente potrà richiedere la rateizzazione per le casistiche e alle condizioni previste all'art. 4.5 del TITT. Per la rateizzazione, a partire dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura, saranno applicati gli interessi di rateizzazione al tasso previsto dall'art. 4.5 del TITT. Le fatture emesse successivamente alla rateizzazione dovranno essere regolarmente pagate alle scadenze previste; in difetto, la rateizzazione si riterrà decaduta. La rateizzazione potrà essere richiesta attraverso i canali di contatto di cui all'art. 19 indicati dall'Esercente.

8.6 In caso di mancato pagamento dei corrispettivi entro i termini previsti, e comunque oltre 10 giorni solari dalla data di scadenza per il pagamento della fattura, l'Esercente si riserva il diritto - fatto salvo quanto previsto dall'art. 15 relativamente al diritto di risolvere il Contratto - di attivare le procedure previste in caso di morosità: l'Esercente invierà al Cliente apposito avviso di costituzione in mora mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata oppure posta elettronica certificata (PEC), nella quale sarà indicato, tra l'altro, il termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento, termine comunque non inferiore a 15 giorni solari dall'invio al Cliente della relativa raccomandata, oppure a 10 giorni solari dal ricevimento, da parte dell'Esercente, della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata (PEC). L'avvenuto pagamento del debito dovrà essere comunicato e dimostrato dal Cliente mediante presentazione di idonea documentazione direttamente presso gli sportelli dell'Esercente o ai recapiti indicati dall'Esercente nella suddetta comunicazione.

L'Esercente, decorsi almeno 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento, in caso di persistenza dello stato di morosità del Cliente, avrà diritto a disporre l'avvio della procedura di riduzione della temperatura di esercizio della fornitura. Qualora lo stato di morosità perduri o le condizioni tecniche non consentano di procedere con la riduzione della temperatura di esercizio o nelle ipotesi che siano decorsi 15 giorni dalla riduzione della stessa, l'Esercente procederà, senza ulteriore preavviso, con la sospensione della fornitura per morosità.

Il Cliente moroso è tenuto:

- a pagare il corrispettivo di sospensione e di eventuale riattivazione della fornitura nell'ammontare previsto nel Contratto;
- a pagare le spese di mora e le eventuali spese legali sostenute dall'Esercente;
- a saldare integralmente fatture non pagate o pagate parzialmente;

8.7 In ogni caso è fatta salva ogni altra azione per il recupero del credito e il risarcimento dell'eventuale danno subito dall'Esercente. Sarà infatti posto a carico del Cliente ogni eventuale costo ed onere che l'Esercente dovesse sostenere a causa della sospensione e/o

risoluzione del Contratto. Resta inteso che il Cliente moroso non può pretendere il risarcimento di danni derivanti dalla sospensione della fornitura e dalla risoluzione di diritto del Contratto.

8.8 L'Esercente è tenuto alla riattivazione nel caso di pagamento da parte del Cliente delle somme dovute secondo quanto previsto dalla RQCT.

8.9 Le violazioni contrattuali del Cliente autorizzano IREN Mercato a sospendere la fornitura, con il preavviso minimo e modalità di cui al precedente art. 8.6. Per la riattivazione della fornitura il Cliente è tenuto a versare all'Esercente ogni corrispettivo ed onere conseguente, salvi i danni.

ART. 9 RILEVAZIONE DEI CONSUMI. VERIFICA DELLE MISURAZIONI

9.1 L'unità di misura dei consumi è il chilowattora (kWh) o i suoi multipli.

9.2 Il consumo di ciascun Cliente è determinato in base alla lettura rilevata dal Contatore, fatto salvo quanto disposto diversamente previsto dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura. Il Cliente si impegna a permettere al personale incaricato da Iren Mercato o da Iren Energia il libero accesso ai propri locali per la rilevazione della lettura del Contatore, nonché per altre esigenze di servizio.

Fatto salvo il caso di guasto o malfunzionamento del Contatore, al fine del computo dei consumi contabilizzati per il periodo di riferimento del documento di fatturazione, l'Esercente è tenuto a utilizzare i dati di misura nel rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) letture rilevate, ai sensi dell'art. 7 del TIMT, e validate;
- b) autoletture comunicate dall'utente nella finestra temporale di raccolta, ai sensi dell'art. 8 del TIMT, e validate;
- c) letture stimate.

9.3 Le letture stimate sono effettuate dall'Esercente nel caso di assenza delle misure di cui alle precedenti art. 9.2 lettere a) e b), con la stessa periodicità minima delle letture rilevate di cui all'art. 7 del TIMT, tenuto conto almeno di:

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

9.4 In conformità a quanto stabilito dal TIMT, e fatte salve le prescrizioni della norma UNI EN 1434 del 2016, il Cliente può richiedere all'Esercente la verifica delle misurazioni. IREN Energia provvederà a verificare, secondo le normative tecniche e regolatorie vigenti, il corretto funzionamento della strumentazione utilizzata nella rilevazione dei consumi.

Nei casi in cui, a seguito della verifica, il misuratore risulti correttamente funzionante, l'Esercente può addebitare al Cliente i costi dell'intervento esplicitandone separatamente l'ammontare in bolletta, tenuto conto di quanto previsto dal TITT. Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti invece guasto o malfunzionante, l'Esercente procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione al Cliente in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data entro la quale intende procedere alla sostituzione.

9.5 La ricostruzione dei consumi viene effettuata dall'Esercente nel caso di guasto o malfunzionamento del misuratore con riferimento ai consumi del Cliente nel periodo che va dall'ultima misura validata e non contestata al momento della sostituzione del misuratore. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante.

Nella definizione della metodologia di ricostruzione dei consumi, l'Esercente:

- a) nel caso in cui sia stato possibile ricostruire l'errore di misura attraverso la verifica, corregge i dati di misura proporzionalmente all'errore rilevato;
- b) nei casi diversi dal precedente, tiene conto almeno degli elementi di cui al comma 11.1, lettere a) e b), del TIMT.

9.6 L'Esercente, in caso di prelievo fraudolento, effettua la ricostruzione dei consumi secondo la tipologia dell'impianto e sulla base dei consumi medi di periodi analoghi e chiede il pagamento dell'energia termica illecitamente prelevata, oltre al risarcimento del danno arrecato alle apparecchiature, ove manomesse.

ART. 10 RIPARTIZIONE DEGLI ONERI DI MANUTENZIONE

10.1 Il Cliente rimane esclusivo responsabile dell'esercizio e della manutenzione dell'Impianto a valle del Punto di consegna (anche se in parte modificato da Iren Energia su incarico del Cliente in occasione dell'allacciamento) e di tutto quanto di sua proprietà che si riferisce all'utilizzazione del calore a valle del Punto di fornitura quali ad esempio: pompe di circolazione, vasi di espansione, eventuali serbatoi di accumulo dell'acqua sanitaria, apparecchiature. Sarà quindi onere del Cliente provvedere anche alle verifiche di legge dell'Impianto e di tutto quanto si trova a valle del Punto di consegna, nonché alle manutenzioni ordinarie e/o straordinarie, sostenendo tutti i relativi oneri. L'Esercente non potrà quindi essere ritenuto responsabile per interruzioni e irregolarità della fornitura dovute a mancata manutenzione degli impianti di proprietà del Cliente.

10.2 Se richiesto, il Cliente dovrà fornire ad Iren Energia la relativa documentazione, affinché Iren Energia possa attivare i successivi adempimenti previsti dal D.M. n. 329 del 1/12/2004 e ss.mm.ii. L'energia elettrica consumata dalle pompe del Cliente, nonché l'eventuale acqua di integrazione dell'impianto di riscaldamento, dell'impianto dell'acqua igienico-sanitaria e dell'impianto di raffrescamento, continueranno ad essere a carico del Cliente stesso. L'impianto e gli apparecchi utilizzatori del Cliente devono rispondere, se richiesto, alle norme di cui al D.M. 1/12/1975 e ss.mm.ii. (INAIL, ex ISPESL), ovvero al D.Lgs. n°26 del 15/02/2016 e ss.mm.ii. (c.d. Nuova Direttiva PED) e al D.M. n. 329 del 1/12/2004 e ss.mm.ii. (c.d. attuazione Direttiva PED), ed alle prescrizioni vigenti in materia di sicurezza, igiene sul lavoro e prevenzione infortuni di cui al D.Lgs. n. 81 del 9/4/2008 e ss.mm.ii.

Resta inteso che l'Esercente ed Iren Energia hanno la facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio qualora l'Impianto del Cliente sia interessato da anomalie di funzionamento o tecniche che incidono sulla regolare adduzione della somministrazione e il Cliente non provveda all'eliminazione delle stesse in un termine ragionevole.

10.3 Fermo quanto previsto dal Contratto, qualsiasi modifica che il Cliente dovesse apportare, anche successivamente all'allacciamento, sull'Impianto di sua proprietà (denominato Impianto del Cliente) e nei locali, dovrà essere tempestivamente comunicata all'Esercente ed Iren Energia fornendo la relativa documentazione, per l'eventuale aggiornamento degli adempimenti normativi relativi agli impianti di proprietà di Iren Energia.

10.4 Per consentire la manutenzione degli impianti e le tempistiche di pronto intervento, nonché per ogni ulteriore esigenza di servizio, il Cliente assicura al personale incaricato di Iren Energia e/o di Iren Mercato il libero accesso dall'esterno fino al locale destinato all'installazione della SST, fornendo copia delle chiavi, nonché all'Impianto di sua proprietà.

10.5 Sono di proprietà di Iren Energia l'impianto a monte degli scambiatori, i contatori di calore, gli scambiatori di calore, le apparecchiature automatiche di regolazione e l'impianto a valle degli scambiatori fino alle valvole di intercettazione, che costituiscono il Punto di consegna. L'Esercente ed Iren Energia possono verificarli e sostituirli in ogni momento ed il loro personale deve sempre potersi accedere senza preavviso. Sono a carico di Iren Energia la manutenzione e le verifiche periodiche di legge delle apparecchiature e degli impianti di sua proprietà.

10.6 Il Cliente risponde della sottrazione, distruzione, manomissione degli apparecchi di proprietà di Iren Energia comprese le tubazioni di mandata e di ritorno interne al fabbricato, a monte del Punto di consegna.

ART. 11 PARAMETRI TECNICI DI FORNITURA

11.1 La potenza contrattuale, individuata nel Contratto, è il parametro tecnico di fornitura che indica il valore minimo di potenza termica resa disponibile dall'Esercente, in condizioni di normale esercizio della rete, al prelievo nella sottostazione di scambio termico. È il parametro utilizzato nella classificazione delle utenze in conformità alle indicazioni dell'ARERA: utente di piccole dimensioni ($P \leq 50$ kW), utente di medie dimensioni (50 kW $< P \leq 350$ kW), utente di grandi dimensioni ($P > 350$ kW).

11.2 Il servizio è a disposizione del Cliente per 24 ore giornaliere, compatibilmente con le norme di legge vigenti.

11.3 Iren Energia programma le centraline di regolazione delle SST in modo da raggiungere un valore di temperatura in mandata all'impianto di riscaldamento del Cliente in funzione della temperatura esterna.

La temperatura di fornitura è il parametro tecnico di fornitura che indica la temperatura minima garantita al Cliente per il servizio offerto; tale valore può essere definito su più livelli in funzione della temperatura dell'ambiente esterno, del periodo dell'anno e della fascia oraria.

Per i normali impianti di riscaldamento con radiatori, in condizioni normali e nominali di esercizio è prevista l'implementazione di una curva climatica di funzionamento della SST che può variare nel seguente intervallo di temperature: da 75°C (- 5°C) con - 8°C esterni, a 30°C (- 5°C) con 20°C esterni. Questi parametri possono variare in funzione delle caratteristiche tecniche dell'impianto o in base a specifiche richieste espresse dal Cliente, tenendo conto che la temperatura massima sulla mandata dell'impianto del Cliente non potrà essere superiore a 85°C.

La temperatura dell'acqua calda igienico-sanitaria in uscita dalla SST è pari a 48 °C (±5 °C) in condizioni normali e nominali di esercizio della rete e dell'impianto del Cliente. Qualora il Cliente richieda per iscritto temperature di erogazione maggiori di 53 °C, le stesse potranno essere concesse a condizione che il Cliente si doti anticipatamente di dispositivi per controllare la temperatura di distribuzione dell'acqua igienico-sanitaria in modo da evitare lo scottamento.

Qualora il Contratto includa la fornitura del calore per alimentare il primario del gruppo frigorifero di proprietà del Cliente, il calore stesso sarà somministrato ad una temperatura non inferiore a 85 °C in condizioni normali di esercizio della rete.

Qualora il Contratto includa la fornitura del servizio di raffrescamento diretto sul secondario del gruppo frigorifero di proprietà del gestore, la temperatura dell'acqua refrigerata sarà somministrata ad una temperatura non inferiore a 8 °C in condizioni normali e nominali di esercizio della rete e dell'impianto del Cliente.

11.4 L'Esercente, al fine di prevenire eventuali disservizi nell'erogazione del calore, si riserva la facoltà di limitare la portata attraverso l'installazione di idonee apparecchiature.

11.5 Salvo diverse disposizioni degli enti preposti, per le reti di teleriscaldamento gestite da IREN Energia la stagione di riscaldamento è il periodo annuale di esercizio degli impianti termici previsto in base alle zone climatiche dal D.P.R. 412/93 e ss.mm.ii. Salvo diverse disposizioni degli enti preposti, per le reti di teleriscaldamento gestite da IREN Energia la stagione di riscaldamento è il periodo compreso tra il 1° gennaio e il 15 aprile e tra il 15 ottobre e il 31 dicembre di ogni anno. Periodo di fornitura di acqua calda sanitaria: Per le reti di teleriscaldamento gestite da IREN Energia la fornitura di acqua calda sanitaria sarà disponibile tutti i giorni dell'anno.

ART. 12 INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

12.1 Fatto salvo quanto ulteriormente previsto dal Contratto, il Servizio può essere interessato da eventi che hanno come conseguenza l'interruzione dell'erogazione dell'energia termica ai Clienti; Iren Energia adotta le opportune misure atte a minimizzare i disagi ai Clienti derivanti da eventuali interruzioni del Servizio, in conformità a quanto previsto dal RQTT, a cui si rinvia per gli indicatori e gli obblighi di servizio di continuità.

12.2 Le interruzioni programmate e le interruzioni derivanti da caso fortuito e/o forza maggiore, così come quelle derivanti da fatti comunque non imputabili all'Esercente e/o a Iren Energia - compresi eventi provocati da terzi, emergenze o incidenti, appropriazione fraudolenta dell'energia termica e/o cause di pericolo - che determinano l'interruzione, la sospensione e/o la riduzione dell'erogazione, non danno luogo ad indennizzi, rimborsi o a risarcimento di danni e non possono costituire motivo per il Cliente di risoluzione del Contratto. Per forza maggiore si intende a titolo esemplificativo atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento o venir meno di atti autorizzativi.

12.3 Iren Energia fornisce un servizio di pronto intervento gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per consentire la segnalazione di:

- dispersioni dall'impianto di distribuzione;
- interruzioni nella fornitura;
- danneggiamenti a parti visibili dell'impianto di distribuzione.

La segnalazione può essere fatta tramite recapito telefonico indicato sul sito internet dell'Esercente <https://www.irenlucegas.it/assistenza/contatti> e su ogni bolletta.

Per gli indicatori e gli obblighi di servizio di sicurezza, nonché per la disciplina di emergenze ed incidenti, si rimanda integralmente alla RQTT.

ART. 13 VARIAZIONI CONTRATTUALI PER MODIFICHE NORMATIVE E VARIAZIONI UNILATERALI. RIFERIMENTI NORMATIVI

13.1 Il Contratto si intende modificato di diritto con l'inserimento di clausole e regolamentazioni che saranno imposte dalla legge o da provvedimenti di pubbliche Autorità o di altri soggetti competenti. Le nuove condizioni saranno recepite e applicate con la decorrenza per esse prevista dalla normativa/provvedimenti che le hanno introdotte.

13.2 Per quanto concerne eventuali condizioni di rinnovo e/o di adeguamento dei corrispettivi, comprese le condizioni di indicizzazione, si rinvia alle Condizioni Economiche.

13.3 Qualora intervengano modifiche del quadro normativo o regolatorio, l'Esercente si riserva la facoltà di proporre modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali, ivi comprese le condizioni economiche. L'Esercente ne darà apposita comunicazione scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a 60 giorni solari prima della loro applicazione. Le modifiche peggiorative delle condizioni contrattuali adottate unilateralmente dall'Esercente senza averne dato comunicazione al Cliente secondo tali modalità sono inefficaci, in conformità a quanto previsto dal TITT. Fatta salva prova contraria, la comunicazione si presume ricevuta dal Cliente trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte dell'Esercente.

Resta salva la facoltà del Cliente di recedere dal Contratto ai sensi dell'art. 5.2 delle presenti Condizioni Generali di Fornitura.

13.4 Tutti i riferimenti normativi/regolamentari citati nel Contratto e nei suoi allegati sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni.

ART. 14 DISCIPLINA FISCALE

14.1 La normativa fiscale verrà applicata dall'Esercente sulla base delle dichiarazioni rese e dell'eventuale documentazione consegnate dal Cliente.

14.2 Il Cliente è tenuto a manlevare e risarcire l'Esercente da ogni e qualsiasi responsabilità e/o onere a cui lo stesso dovesse essere tenuto nei confronti dell'Amministrazione Finanziaria e/o di qualsiasi ente preposto per fatti e cause imputabili alla non veridicità/inesattezza delle dichiarazioni rese e/o della documentazione consegnata e/o per fatti e/o cause che dovessero intervenire successivamente alla sottoscrizione delle dichiarazioni stesse e/o alla consegna della documentazione e di cui l'Esercente non sia stato debitamente e tempestivamente informato e che possano comportare variazioni e/o revoche della disciplina fiscale applicata.

14.3 L'Esercente si riserva comunque fin d'ora il diritto di regresso nei confronti del Cliente qualora fosse tenuto ad esborsi e/o responsabilità per fatti imputabili alle false dichiarazioni rese e/o alla documentazione consegnata e/o alla mancata tempestiva comunicazione di fatti estintivi e/o modificativi della disciplina fiscale applicata, nonché il diritto di addebitare somme di qualsiasi natura - anche a titolo di indennizzo - conseguenti a detti fatti.

ART. 15 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

15.1 Salvo ogni diritto al risarcimento del danno e alla sospensione del Servizio, fermo quant'altro previsto nel Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c. il Contratto si intenderà risolto su semplice dichiarazione dell'Esercente, anche nei seguenti casi:

- a. mancato rispetto delle norme di buona tecnica nell'utilizzo e manutenzione dell'impianto del Cliente da parte del Cliente e dei locali in cui sono alloggiati le apparecchiature;
- b. mancato rispetto delle condizioni di sicurezza e/o della normativa tecnica applicabile sia con riferimento all'impianto del Cliente sia con riferimento ai locali in cui sono alloggiati le apparecchiature;

- c. utilizzo del Servizio in modo non rispondente al Contratto e/o alle leggi;
- d. violazione dell'art. 4 (Voltura. Subentro. Divieto di sub-fornitura) delle presenti Condizioni Generali di Fornitura;
- e. manomissione o alterazione dolosa degli apparecchi di misura e/o di altri apparecchi, tubazioni, impianti a monte del Punto di consegna, e/o prelievo fraudolento;
- f. il Cliente non metta il personale incaricato da IREN Mercato o da IREN Energia in condizione di accedere alla proprietà privata, all'immobile e in ogni caso al Punto di consegna per effettuare la lettura o svolgere altre operazioni di servizio;
- g. omesso pagamento di almeno due fatture, anche non consecutive, dei servizi forniti da IREN Mercato ovvero mancata prestazione del deposito cauzionale o della fideiussione bancaria laddove siano state previste;
- h. utilizzo della fornitura da parte del Cliente per usi diversi da quelli contrattualmente stabiliti;
- i. cessione dell'energia termica a terzi e cessione del Contratto da parte del Cliente;
- j. violazione degli obblighi di corretta informativa o documentazione ai fini fiscali;
- k. mancato rilascio o venir meno di permessi/servitù per fatto imputabile al Cliente di cui all'art. 16 delle presenti Condizioni Generali di Fornitura;
- l. il Cliente sia sottoposto ad una procedura concorsuale (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo amministrazione straordinaria, controllata, giudiziaria, concordato, liquidazione), a procedure esecutive o risulti protestato.

15.2 La risoluzione del Contratto non libera il Cliente dall'obbligo del versamento dei corrispettivi dovuti all'Esercente per le prestazioni effettuate, salvo il risarcimento dei danni.

ART. 16 PERMESSI

16.1 Il Cliente concede o si impegna a far concedere dall'avente titolo, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 c.c., con oneri a proprio carico il diritto al passaggio ed al mantenimento nelle porzioni private interessate delle tubazioni e delle apparecchiature del teleriscaldamento, e comunque di tutto quanto necessario per l'adduzione della somministrazione, nonché un locale agibile ed idoneo a contenere le tubazioni e la SST per tutta la durata del Contratto, assumendo ogni onere necessario per garantirne nel tempo il mantenimento e l'idoneità anche in base alla normativa via via vigente. Dovendo contenere impianti tecnologici, il locale deve disporre di adeguati sistemi di drenaggio in modo tale da convogliare eventuali perdite di fluido dagli impianti. In difetto di ciò, Iren Energia e Iren Mercato non potranno essere ritenuti responsabili di eventuali danni verificatisi in tali circostanze nel locale e/o in quelli contigui ad esso.

16.2 Il Cliente concede sin d'ora la facoltà ad Iren Energia di eseguire derivazioni d'utenza in favore di terzi utilizzando parte della rete realizzata per l'allacciamento.

16.3 Il Cliente si impegna altresì a consentire il passaggio, l'appoggio, l'infissione e l'installazione di quanto è necessario per la telelettura, ove attivata.

16.4 Il Cliente dovrà richiedere le autorizzazioni, i diritti, i permessi e/o le servitù di sua competenza in tempo utile. Nessuna responsabilità potrà essere posta a carico dell'Esercente o di Iren Energia per il ritardo o il mancato ottenimento di detti permessi o servitù. Il Servizio viene mantenuto finché perdurano dette autorizzazioni, permessi servitù e diritti.

ART. 17 CESSIONE DEL CREDITO

17.1 L'Esercente si riserva altresì la facoltà di cedere i crediti scaturenti dal Contratto ai sensi degli articoli 1260 e segg. cod. civ.

ART. 18 STANDARD DI QUALITA'. CARTA DEI SERVIZI

18.1 Gli standard di qualità del Servizio e gli indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto di uno standard specifico di qualità per responsabilità dell'Esercente previsti da provvedimenti Arera (quali RQCT, RQTT e TIMT) sono pubblicati sul sito internet dell'Esercente (<https://www.irenlucegas.it/assistenza/diventa-cliente/livelli-qualita-commerciale>).

18.2 In conformità a quanto previsto dal TITT, l'Esercente si è dotato della Carta del Servizio Iren Teleriscaldamento che è reperibile sul sito internet dell'Esercente ai link <https://www.irenlucegas.it/casa/teleriscaldamento-condomini> e <https://www.ireninforma.it/documents>

ART. 19 COMUNICAZIONI

19.1 Salvo quanto specificamente stabilito in altri articoli delle presenti Condizioni Generali di Fornitura (vds. a titolo esemplificativo gli artt. 5, 6 e 19.2 rispettivamente in tema di recesso, ripensamenti e reclami), i canali di contatto ai quali il Cliente può rivolgersi per richiedere informazioni sono reperibili presso il sito internet di IREN Mercato: www.irenlucegas.it. Si riportano di seguito i canali di contatto oggi attivi:

- Contact Center Numero Verde 800 96 96 96 (attivo dal lunedì al venerdì con orario 08.00-18.00 ed il sabato con orario 08.00-13.00) per richiedere informazioni di carattere generale e commerciale; richiedere preventivi e per informazioni su fatture e pagamenti;
- Contact Center Numero Verde 800 25 55 33 (attivo 24/24 tutti i giorni) per segnalazione guasti; richieste di accensione e di spegnimento; richieste di assistenza al verificarsi di guasti o anomalie sugli impianti; richieste di variazione delle modalità di erogazione del servizio;
- Chat sul sito internet di IREN Mercato
- L'indirizzo per il collegamento alla casella e-mail è clienti_teleriscaldamento@gruppoiren.it
- L'indirizzo di posta è: Iren Mercato S.p.A., Strada S. Margherita 6/A - 43123 Parma

19.2 Conformemente a quanto previsto dall'RQCT, l'Esercente riporta in ogni bolletta in maniera evidente almeno un recapito postale e un indirizzo di posta elettronica per l'inoltro in forma scritta di reclami da parte del Cliente. Le medesime informazioni sono pubblicate anche sul sito internet dell'Esercente.

In alternativa all'utilizzo del modulo, la comunicazione di reclamo è comunque ritenuta valida purché contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del richiedente che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- a. nome e cognome dell'intestatario del contratto di fornitura;
- b. l'indirizzo di fornitura;
- c. l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d. la tipologia di fornitura, il codice alfanumerico identificativo del Punto di consegna (DHP);
- e. le informazioni in possesso del Cliente in relazione a quanto verificatosi per poter agevolare il riscontro al reclamo.

19.3 Salvo quanto specificamente stabilito in altri articoli delle presenti Condizioni Generali di Fornitura, le comunicazioni relative alla fornitura potranno essere inviate al Cliente tramite PEC, email, lettera, nota in fattura ecc., fermo restando quanto previsto dalla regolazione di settore. A tal fine, il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali aggiornamenti dei propri recapiti forniti al momento della conclusione del Contratto o successivamente.

Nel caso in cui il Cliente non comunichi l'aggiornamento dei propri recapiti, IREN Mercato non potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale mancata ricezione delle comunicazioni.

ART. 20 PROCEDURE DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE

20.1 In conformità con quanto previsto dal TICO, per eventuali controversie che non siano state risolte a seguito della presentazione di un reclamo e di relativa risposta ed eventuale azione correttiva, prima di agire giudizialmente il Cliente è tenuto ad utilizzare lo strumento della conciliazione che può essere attivata presso il Servizio di Conciliazione clienti energia ("Servizio Conciliazione") presso Acquirente Unico S.p.A. Per attivare il Servizio Conciliazione presso l'Acquirente Unico il Cliente è tenuto a registrarsi nella piattaforma

telematica di gestione delle pratiche cui si accede dal sito www.conciliazione.energia.it; il Servizio di Conciliazione presso l'Acquirente Unico è gratuito.

In alternativa alla procedura dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, la Parte ha la facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso le Camere di commercio, previa stipula di una convenzione tra ARERA e Unioncamere.

Il Cliente, al medesimo fine, può altresì rivolgersi ad organismi ADR iscritti nell'Elenco, pubblicato sul sito web di ARERA.

Per ogni ulteriore dettaglio è disponibile il sito dell'ARERA all'indirizzo <http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>

L'esperimento del tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Lo svolgimento del tentativo di conciliazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti giudiziali urgenti e cautelari.

20.2 Sono esclusi dall'applicazione del precedente art. 20.1 i Clienti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW o dei richiedenti un allacciamento con potenza superiore al medesimo valore.

ART. 21 LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

21.1 Per quanto non previsto dal Contratto, sono applicabili le leggi, le norme, i regolamenti, le disposizioni e gli usi vigenti. Tra le deliberazioni Arera, si richiamano, in particolare e senza pretesa di esaustività, le deliberazioni citate nelle presenti Condizioni Generali di Fornitura.

21.2 I testi normativi/regolamentari sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana o su altri siti previsti dalla legge. In particolare, le deliberazioni Arera sono pubblicate sul sito www.arera.it

21.3 Per qualsiasi controversia dovesse insorgere tra l'Esercente e il Cliente in merito all'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del contratto, il Foro competente, conformemente a quanto previsto dalla vigente normativa, è quello:

- del luogo di residenza e/o di domicilio del Cliente domestico/consumatore;
- del Tribunale di Torino, per tutti i contratti stipulati con clienti non domestici.

ART. 22 CLAUSOLA GENERALE

22.1 Fermo restando quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura, eventuali e/o ulteriori clausole contrattuali contenute in atti perfezionatisi tra l'Esercente e il Cliente prevalgono sulle presenti Condizioni Generali di Fornitura.

ART. 23 NOTA INFORMATIVA CONCERNENTE IL TRATTAMENTO E LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

23.1 La nota informativa concernente il trattamento e la protezione dei dati personali ai sensi 13-14 del Regolamento UE 2016/679 e della normativa italiana di armonizzazione, costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto.

23.2 La nota informativa di cui al precedente art. 23.1, ed eventuali successive revisioni, viene pubblicata sul sito www.irenlucegas.it ed è reperibile presso gli uffici dell'Esercente.

ART. 24 CODICE ETICO E MODELLO 231

24.1 Iren Mercato S.p.A. ha adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 231/2001, in materia di responsabilità amministrativa degli enti.

24.2 Iren Mercato S.p.A. ha adottato il Codice Etico del Gruppo Iren che definisce i valori di etica aziendale il cui rispetto consente, fra l'altro, di prevenire la commissione di reati previsti dal Decreto citato.

Conseguentemente, nello svolgimento della propria attività, Iren Mercato S.p.A. si atterrà a quanto disposto nel suddetto Codice Etico, nonché a quanto indicato nel proprio Modello organizzativo.

Il Codice Etico e il Modello organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 di Iren Mercato S.p.A. sono consultabili sul sito web www.irenlucegas.it

ART. 25 REGISTRAZIONE

25.1 Il Contratto è soggetto a registrazione solo in caso di uso e a tassa fissa ai sensi degli articoli 5 e 40 del DPR del 26 aprile 1986, n. 131 (pubblicato in GURI n. 99 del 30.4.1986).