

## Sommario

Avvertenza: protezione proprietà intellettuale (copyrights – diritti d'autore) 2

<b>PARTE 1: DISPOSIZIONI GENERALI.....</b>	<b>2</b>	
1	Scopo e campo di applicazione .....	2
2	Definizioni ed abbreviazioni .....	2
3	Accesso al libero mercato .....	2
4	Modalità per il cambiamento di fornitore (consumatori liberi finali con servizio universale) - altro (terzo) fornitore d'energia elettrica2	2
5	Costituzione del rapporto giuridico.....	3
6	Fine del rapporto giuridico.....	3
7	Diritto d'accesso agli impianti di misura dei consumi.....	3
8	Scambio d'informazioni e obblighi di notifica .....	3
9	Protezione dei dati.....	3
10	Prodotti e tariffario .....	3
11	Tariffa forfettaria .....	3
12	Rimunerazione energia produttori indipendenti.....	4
13	Fatturazione e condizioni di pagamento .....	4
14	Messa in mora, procedura d'incasso ed esecutiva .....	4
15	Ripristino della fornitura .....	4
16	Deposito di garanzia per consumatori finali con servizio universale.....	4
17	Fornitura d'energia a prepagamento .....	4
18	Debitore nei confronti dell'Azienda .....	5
19	Responsabilità.....	5
20	Restrizioni .....	5
21	Delimitazione geografica: comprensorio.....	5
22	Impianti e infrastrutture .....	5
<b>PARTE 2: FORNITURA D'ENERGIA ELETTRICA.....</b>	<b>5</b>	
23	Condizioni di fornitura .....	5
24	Richieste di fornitura, di disdetta e di modifiche d'energia elettrica .....	5
25	Cessione d'energia e produttori indipendenti.....	5
26	Utilizzo dell'energia.....	5
27	Fornitura d'energia elettrica .....	5
28	Tipologie di sistemi di conteggio dell'energia (contatori).....	5
29	Misurazione del consumo d'energia .....	6
30	Verifiche.....	6
31	Errori di misura .....	6
32	Sospensione, limitazione e interruzione della fornitura d'energia elettrica.....	6
33	Sospensione della fornitura a causa del Cliente .....	6
34	Obblighi del Cliente .....	7
<b>PARTE 3: ASPETTI LEGALI.....</b>	<b>7</b>	
35	Sanzioni.....	7
36	Abusi di prelievo e/o tariffa .....	7
37	Contestazioni e procedure.....	7
<b>PARTE 4: DISPOSIZIONI FINALI.....</b>	<b>7</b>	
38	Aggiornamenti di prescrizioni e direttive .....	7
39	Trasferimento del rapporto giuridico.....	7
40	Modifiche.....	7
41	Diritto applicabile.....	7
42	Entrata in vigore.....	7

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

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

## PARTE 1: DISPOSIZIONI GENERALI

### 1 Scopo e campo di applicazione

- 1.1 Le presenti condizioni generali (CG) sono applicabili per la fornitura d'energia elettrica della Società Elettrica Sopracenerina SA (SES) a consumatori finali con servizio universale (denominati di seguito Clienti) ai sensi della Legge sull'approvvigionamento elettrico (LAEI; RS 734.7) e della relativa Ordinanza sull'approvvigionamento elettrico (OAEI; RS 734.71).
- 1.2 Per tutto quanto riguarda l'allacciamento alla rete di distribuzione e l'utilizzo della rete, nonché per tutto quanto riguarda la fornitura d'energia elettrica ai consumatori liberi finali che hanno esercitato il diritto di accesso alla rete si rinvia alle specifiche e separate CG, pubblicati sul sito internet dell'Azienda ([www.ses.ch](http://www.ses.ch)).
- 1.3 Restano riservate le normative internazionali, federali, cantonali ed eventualmente comunali applicabili in materia nonché le prescrizioni e disposizioni relative al settore elettrico.
- 1.4 Su richiesta, il Cliente ha il diritto di ricevere un esemplare delle presenti CG e delle relative tariffe. Questi documenti possono inoltre essere consultati nella versione attuale tramite il sito internet dell'Azienda ([www.ses.ch](http://www.ses.ch)). Fa stato la versione pubblicata sul sito internet.

### 2 Definizioni ed abbreviazioni

#### 2.1 AES/VSE

Associazione delle Aziende Elettriche Svizzere che emana le raccomandazioni del settore elettrico (in particolare Balancing Concept Suisse, Distribution Code [DC], Metering Code [MC], Transmission Code, modello di utilizzazione della rete per la rete di distribuzione [NNM-V], modello per l'allacciamento alla rete [NA/RR], le disposizioni relative allo scambio di dati standardizzato per il mercato svizzero dell'elettricità [SDAT-CH]).

#### 2.2 Azienda

S'intende la Società Elettrica Sopracenerina SA (SES). L'Azienda ha la funzione di gestore di rete (GRD) e di fornitore d'energia elettrica.

#### 2.3 Centro di consumo

L'ubicazione dell'esercizio di un consumatore finale costituente un'unità economica e geografica, con un consumo annuo proprio effettivo, a prescindere dal fatto se dispone di uno o più punti di immissione e di prelievo.

#### 2.4 Cliente:

Per cliente s'intende:

- a. il proprietario o l'avente diritto di superficie che acquisisce energia elettrica per il proprio consumo;
- b. il locatario (conduttore), che acquisisce energia elettrica per il proprio consumo; il subconduttore della parte locata (case o appartamenti di vacanza) non è considerato Cliente ai sensi delle presenti CG;
- c. il gestore del Raggruppamento ai fini del consumo proprio: ai sensi di legge, i membri del Raggruppamento ai fini del consumo proprio devono indicare all'Azienda un rappresentante (gestore), tramite il quale la fornitura dalla (ed eventualmente nella) rete di distribuzione dell'Azienda viene fatturata e disciplinata;
- d. l'amministratore immobiliare designato dai proprietari di residenze plurifamiliari per la gestione dei locali in comune (scale, ascensore, ecc.).

#### 2.5 Consumo annuo

Per consumo annuo s'intende la somma dell'energia elettrica utilizzata in un anno dal consumatore per centro di consumo, nonché l'energia prodotta in proprio.

#### 2.6 ElCom

Commissione federale dell'energia elettrica.

#### 2.7 Gestore di rete locale (GRD)

Azienda locale che garantisce il transito/trasporto d'energia attraverso le reti elettriche di sua proprietà, e per legge è altresì tenuta a garantire l'alimentazione con energia sostitutiva ed eventualmente a sopprimere i casi di forniture parziali.

#### 2.8 LAEI

Legge federale sull'approvvigionamento elettrico

#### 2.9 METAS

Istituto federale di metrologia

#### 2.10 OAEI

Ordinanza sull'approvvigionamento elettrico

#### 2.11 Periodo di riferimento

Il periodo di riferimento va dal 1° gennaio al 31 dicembre.

#### 2.12 Produttore indipendente

Il proprietario di un impianto di produzione d'energia elettrica.

#### 2.13 Punto di fornitura (punto d'allacciamento)

Corrisponde ai morsetti d'entrata nel DPS (dispositivo di protezione) d'introduzione.

#### 2.14 RCP

Raggruppamento ai fini del consumo proprio

#### 2.15 Sistema di conteggio dell'energia

Si tratta di apparecchiature necessarie al conteggio dell'energia e all'eventuale trasmissione dei dati (quali ad esempio: contatori, trasformatori di misura, sistemi di telelettura e ricevitori di telecomando).

#### 2.16 Tipologia di Clienti

##### 2.16.1 Consumatori finali con servizio universale

###### a. Consumatori fissi finali (Clienti vincolati)

Si tratta di consumatori fissi finali come le economie domestiche o altri tipi di consumatori con un consumo annuo inferiore ai 100 MWh per centro di consumo. Questa categoria continua a ricevere energia dall'Azienda (gestore di rete locale), senza la possibilità di scegliere un altro fornitore.

###### b. Consumatori liberi finali con servizio universale (Clienti eleggibili)

Si tratta di consumatori liberi finali con un consumo annuo di almeno 100 MWh per centro di consumo, che non hanno esercitato il loro diritto d'accesso alla rete (rinuncia).

##### 2.16.2 Consumatori liberi finali con diritto d'accesso alla rete (Clienti liberi)

Si tratta di consumatori che hanno un consumo annuo di almeno 100 MWh per centro di consumo e che hanno esercitato il diritto d'accesso alla rete ai sensi della LAEI.

### 3 Accesso al libero mercato

- 3.1 Possono accedere al libero mercato unicamente i consumatori con un consumo annuo di almeno 100 MWh (consumatori liberi finali con servizio universale) per centro di consumo, registrato nel corso degli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti l'ultima lettura, secondo le disposizioni dell'OAEI.
- 3.2 I consumatori liberi finali con servizio universale possono esercitare il diritto di accesso al libero mercato entro il 31 ottobre di ogni anno per il 1° gennaio dell'anno successivo tramite un contratto di fornitura con l'Azienda. Questi Clienti saranno assoggettati alle "Condizioni generali (CG) per la fornitura d'energia elettrica ai consumatori liberi finali con diritto di accesso alla rete" dell'Azienda (pubblicati sul sito internet dell'Azienda [www.ses.ch](http://www.ses.ch)) e per principio gli saranno applicate le tariffe di mercato, senza possibilità di tornare nel servizio universale indipendentemente dal consumo annuo.

### 4 Modalità per il cambiamento di fornitore (consumatori liberi finali con servizio universale) - altro (terzo) fornitore d'energia elettrica

- 4.1 I consumatori liberi finali con servizio universale possono esercitare il diritto di cambiare il loro fornitore entro il 31 ottobre di ogni anno per il 1° gennaio dell'anno successivo, comunicando all'Azienda (gestore della rete di distribuzione) che intendono entrare nel libero mercato con un altro (terzo) fornitore d'energia elettrica. In questa evenienza, decade l'obbligo di fornitura dell'Azienda che dovrà dunque garantire unicamente il transito. Di conseguenza, decadrà l'applicabilità delle presenti CG e delle relative tariffe fino a quel momento applicate.
- 4.2 I consumatori liberi finali che hanno esercitato il diritto all'accesso alla rete (e dunque scelto un fornitore terzo), possono decidere di richiedere nuovamente la fornitura d'energia elettrica all'Azienda entro il 31

ottobre di ogni anno per il 1° gennaio dell'anno successivo. Questi Clienti saranno assoggettati alle CG per la fornitura d'energia elettrica ai consumatori liberi finali con diritto di accesso alla rete e per principio gli saranno applicate le tariffe di mercato.

## 5 Costituzione del rapporto giuridico

- 5.1 Il rapporto giuridico nasce con:
- la richiesta di fornitura d'energia elettrica o
  - la conclusione del contratto di fornitura d'energia elettrica o
  - l'acquisto di fatto d'energia elettrica o
  - la conclusione d'un contratto tra l'Azienda e i membri del RCP o la notifica da parte del gestore della costituzione di un RCP.
- 5.2 Se il consumatore libero finale che ha esercitato il diritto di accesso alla rete, senza più un valido contratto di fornitura d'energia elettrica con un fornitore, consuma energia elettrica dalla rete di distribuzione dell'Azienda, nasce un rapporto giuridico con l'Azienda nel quale si applicano le presenti CG, nonché le CG per l'allacciamento alla rete di distribuzione e l'utilizzo della rete.
- 5.3 Il Cliente permette all'Azienda di consultare in tempo tutti i documenti necessari ai fini della fornitura d'energia (per esempio documento d'identificazione).

## 6 Fine del rapporto giuridico

- 6.1 Il rapporto giuridico può essere terminato dal Cliente o da un suo rappresentante con un termine di disdetta di 30 giorni. Sono riservati accordi diversi fra le parti.
- 6.2 Salvo accordi diversi, la disdetta deve avvenire per iscritto.
- 6.3 Con la fine del rapporto giuridico, sono esigibili tutte le pretese finanziarie da parte dell'Azienda nei confronti del Cliente fino a questa scadenza. Il Cliente deve pagare tutti i costi maturati fino alla lettura finale del contatore.
- 6.4 Il non utilizzo d'apparecchiature elettriche o d'impianti non conduce alla fine del rapporto giuridico.
- 6.5 Il contratto di locazione non regolarizza la durata o la fine del rapporto giuridico.
- 6.6 Se un Cliente non adempie ai suoi obblighi, l'Azienda ha il diritto – dopo un sollecito scritto con un termine adeguato per l'adempimento dei suoi obblighi – di sciogliere il rapporto giuridico entro 30 giorni dal ricevimento della notifica.
- 6.7 Se dal comportamento del Cliente o dalle circostanze emerge che il Cliente non procede alla rimozione dei difetti o che non è in grado di soddisfare i suoi impegni, il rapporto giuridico può essere rescisso immediatamente.
- 6.8 In caso di fallimento del Cliente, il rapporto giuridico termina senza disdetta. Il Cliente è considerato fallito se nei suoi confronti è in atto un procedimento fallimentare o se è aperta un'altra procedura d'insolvenza o se si dichiara insolvente.
- 6.9 I costi per il consumo d'energia ed eventuali costi supplementari che avvengono in abitazioni vuote o non utilizzate vanno a carico del proprietario del bene immobile (vedi art. 18.3 delle presenti CG).
- 6.10 Al momento del primo esercizio del diritto di accesso alla rete ai sensi della LAEI, scade il rapporto contrattuale esistente concernente la fornitura d'energia elettrica nell'ambito del servizio universale.

## 7 Diritto d'accesso agli impianti di misura dei consumi

- 7.1 Il Cliente deve consentire ai incaricati dell'Azienda l'accesso ai relativi spazi durante gli orari di lavoro per la lettura del contatore (vedi art. 29 delle presenti CG), la manutenzione degli apparecchi di misura, di comando e di comunicazione. In caso di guasto, l'accesso deve essere consentito in ogni momento.
- 7.2 Se l'accesso non è possibile o la lettura dei contatori non viene notificata in tempo all'Azienda, essa può procedere a una stima del consumo sulla base di periodi di riferimento precedenti. Sulla base di questa stima viene emessa una fattura al Cliente. Le differenze tra l'utilizzo di rete stimato e quello effettivo, vengono fatturate o rimborsate con i conteggi seguenti.
- 7.3 In caso di impedimento all'accesso, l'Azienda si riserva di fatturare al Cliente i costi di trasferta supplementare secondo tariffario di cui Tariffario spese e costi amministrativi.

## 8 Scambio d'informazioni e obblighi di notifica

- 8.1 Il Cliente notifica all'Azienda al minimo con 5 giorni lavorativi di preavviso tutte le modifiche dei suoi dati, con la data esatta di modifica come segue:
- il venditore notifica il cambiamento di proprietà del bene immobile o l'appartamento, con indicazione del suo nuovo indirizzo;
  - il locatore, rispettivamente il locatario, notifica il trasloco con il nuovo indirizzo;
  - il locatore notifica il cambiamento del locatario;
  - il proprietario di un bene immobile con un'amministrazione, notifica il cambiamento dell'amministrazione del bene immobile con il nuovo indirizzo;
  - il gestore del RCP notifica il cambiamento proprio nonché dei membri del RCP con indicazioni della parte uscente, rispettivamente entrante.
- 8.2 In caso di notifica ritardata, l'Azienda ha il diritto di chiedere al Cliente un indennizzo.
- 8.3 Se il cambiamento del locatario non viene notificato, il proprietario risponde in via sussidiaria per tutte le pretese di questo rapporto contrattuale e per eventuali ulteriori costi che non possono essere pretesi dal locatario.

## 9 Protezione dei dati

- 9.1 Nella registrazione ed elaborazione dei dati l'Azienda si attiene alle norme della legislazione federale e cantonale sulla protezione dei dati.
- 9.2 L'Azienda rileva, memorizza, elabora e gestisce i dati di misura, le informazioni relative all'impianto e al Cliente che sono necessarie in particolare per i rilevamenti, la contabilizzazione, la fatturazione, la gestione delle periodicità di controllo e il conguaglio del rapporto contrattuale.
- 9.3 Il Cliente autorizza l'Azienda a memorizzare e a valutare i dati raccolti nonché ad utilizzarli per lo sviluppo delle prestazioni dell'Azienda e per la predisposizione delle offerte di servizi.
- 9.4 Il Cliente autorizza l'Azienda, nell'ambito dell'esecuzione del rapporto giuridico, a chiedere informazioni sul proprio conto, a trasmettere a terzi dati relativi alle sue abitudini di pagamento nonché ad utilizzare i dati per la creazione e lo sviluppo di servizi conformi a esigenze specifiche e per offerte su misura.
- 9.5 Il cliente autorizza l'Azienda a coinvolgere anche terzi per il trattamento dei dati di misura e a trasmettere a terzi i dati di misura e i dati dei Clienti. Il Cliente prende atto e accetta che i dati possano anche essere trasmessi all'estero.
- 9.6 I membri del RCP permettono all'Azienda di trasmettere i dati di consumo proprio al gestore del RCP.

## 10 Prodotti e tariffario

- 10.1 L'Azienda stabilisce i prodotti e il tariffario applicabile per la fornitura d'energia elettrica per ogni gruppo di Clienti, conformemente e in considerazione delle normative legislative. L'Azienda procede alla pubblicazione delle tariffe nella versione attuale sul suo sito internet ([www.ses.ch](http://www.ses.ch)). Su richiesta, il Cliente ha il diritto di ricevere un esemplare del tariffario.
- 10.2 Per l'assoggettamento di un Cliente a un prodotto, è determinante il consumo degli anni precedenti. Per i nuovi Clienti, l'assoggettamento avviene sulla base di una stima da parte dell'Azienda.
- 10.3 Sul l'assoggettamento del Cliente a un prodotto e su eventuali modifiche, è facoltà dell'Azienda di decidere in base alla legislazione in vigore. L'Azienda può modificare l'assoggettamento del prodotto per ogni inizio o per ogni periodo di lettura successivo. Se un Cliente volesse che l'assoggettamento del suo prodotto venisse verificato, deve chiederlo per iscritto all'Azienda indicando il suo consumo.
- 10.4 Non vi è nessun diritto alla remunerazione della differenza, che risulta in caso d'assoggettamento a un nuovo prodotto.
- 10.5 I cambiamenti del tariffario vengono motivati in base alle normative legislative in campo energetico. Questi vengono pubblicati sul sito internet dell'Azienda ([www.ses.ch](http://www.ses.ch)).
- 10.6 Modifiche del tariffario e cambiamenti dell'assoggettamento del prodotto non comportano uno scioglimento del rapporto giuridico.

## 11 Tariffa forfettaria

- 11.1 È facoltà dell'Azienda applicare una tariffa forfettaria in particolare nei casi in cui l'installazione di un impianto di misura (contatore) si rivela-

se non possibile, difficoltosa e/o sproporzionata rispetto al tipo d'impianto, a condizione che il carico allacciato sia definibile con esattezza e non esistano possibilità di modificarlo.

- 11.2 La decisione di applicare una tariffa forfettaria è di pertinenza esclusiva dell'Azienda. La tariffa in vigore è definita in base alla potenza installata e alla tipologia d'impianto (al minimo una tariffa equivalente alla tariffa base per l'utilizzazione della rete).

## 12 Rimunerazione energia produttori indipendenti

L'energia generata da produttori indipendenti, secondo la Legge sull'energia (LEne; RS 730.0) e la relativa Ordinanza, è ripresa secondo i parametri di prezzo previsti dalle predette normative e secondo il tariffario pubblicato sul sito internet dell'Azienda ([www.ses.ch](http://www.ses.ch)).

## 13 Fatturazione e condizioni di pagamento

- 13.1 La fatturazione al Cliente avviene periodicamente entro i termini stabiliti dall'Azienda.
- 13.2 Le fatture devono essere pagate entro e non oltre la scadenza indicata sulle stesse.
- 13.3 Il Cliente non ha il diritto di compensare eventuali pretese con le fatture dell'Azienda.
- 13.4 Entro 10 giorni dal ricevimento della fattura, il Cliente può contestare la fattura tramite reclamo di cui all'art. 37.3 per iscritto indicandone i motivi. Se il Cliente rinuncia a contestare la fattura entro i termini, questa è considerata accettata. Il Cliente non ha il diritto di rifiutare il pagamento della fattura. Se le contestazioni riguardano solo un importo parziale della fattura, l'Azienda può chiedere al Cliente il pagamento della parte non contestata della stessa entro i regolari termini di pagamento.
- 13.5 L'Azienda è responsabile di garantire che vengano accuratamente contabilizzate le proprie prestazioni fornite. Eventuali errori possono essere rettificati entro 5 anni.
- 13.6 Nel caso in cui la misurazione dei consumi dei singoli membri di un RCP è delegata all'Azienda, tutti i membri del RCP sono solidalmente responsabili per il pagamento della somma dovuta all'Azienda.
- 13.7 Per i consumatori fissi finali, fra una lettura e l'altra dei contatori l'Azienda può richiedere acconti calcolati in base a una stima del consumo, basata nel limite del possibile sui consumi accertati degli anni precedenti.

## 14 Messa in mora, procedura d'incasso ed esecutiva

- 14.1 L'Azienda indirizza un sollecito scritto al Cliente in ritardo con il pagamento, intimandogli un nuovo termine, scaduto il quale viene inviato un secondo sollecito scritto, dopodiché la diffida di pagamento.
- 14.2 Dopo la scadenza del termine di pagamento, al Cliente vengono fatturate le spese derivanti dal ritardo di pagamento (affrancatura, penalità, servizio d'incasso, interessi di mora, sospensione/interruzione della fornitura), secondo quanto predisposto nel tariffario di cui al Tariffario spese e costi amministrativi. Scaduto il termine assegnato con la diffida senza che il Cliente abbia esercitato la facoltà di reclamo di cui all'art. 37.3, l'Azienda può procedere con l'interruzione dell'erogazione d'energia elettrica (vedi art. 33) e/o con una procedura d'incasso forzato (procedura d'esecuzione o fallimento).
- 14.3 L'Azienda non risponde per danni causati in seguito alla sospensione della fornitura d'energia elettrica a Clienti in ritardo con i pagamenti.

## 15 Ripristino della fornitura

- 15.1 Il ripristino della fornitura avviene se è ossequiata una delle seguenti condizioni:
- pagamento integrale dello scoperto e delle spese della procedura d'incasso, giudiziarie o generate in altro modo all'Azienda;
  - definizione di un pagamento rateale e/o posa di un contatore a prepagamento (fino almeno al pagamento integrale del saldo degli scoperti). L'Azienda si riserva il diritto di mantenere il contatore a prepagamento anche per il pagamento delle fatture d'energia elettrica corrente qualora nutrisse dubbi sulla solvibilità del Cliente, o nei casi di reiterati ritardi nei pagamenti.
- 15.2 Nel caso di un Cliente moroso e/o inadempiente che per ragioni diverse si è reso responsabile di una perdita finanziaria per l'Azienda, è possibile condizionare al pagamento degli importi scoperti arretrati il ripristino della fornitura all'impianto che ha causato la perdita.

## 16 Deposito di garanzia per consumatori finali con servizio universale

- 16.1 L'Azienda ha il diritto di chiedere una garanzia finanziaria, equivalente di regola al probabile consumo di un semestre, ma al massimo al corrispettivo del presumibile consumo annuo. Su scelta dell'Azienda, il versamento della garanzia può avvenire in contanti o sotto forma di fidejussione solidale di una compagnia d'assicurazione svizzera o di una banca sottoposta alla Legge federale sulle banche.
- 16.2 Le garanzie possono essere distinte in due categorie:
- quelle relative ai commerci, servizi e industrie;
  - quelle relative ai privati (economie domestiche).
- 16.3 I Clienti delle categorie commercio, servizi e industrie (società in nome collettivo, società anonime, società in accomandita per azioni o società a garanzia limitata, società cooperative, associazioni, fondazioni), i titolari di ditte individuali, società semplici e liberi professionisti, sono tenuti al versamento delle garanzie.
- 16.4 Su richiesta dell'Azienda, sono tenuti a versare una garanzia in particolare i Clienti privati (economie domestiche):
- domiciliati fuori dal comprensorio dell'Azienda;
  - notoriamente insolubili o sulla cui solvibilità sussistono dubbi;
  - che richiedono la fornitura di parti comuni;
  - in ritardo nei pagamenti delle fatture dell'Azienda o di altri distributori;
  - stranieri senza permesso di domicilio nel comprensorio dell'Azienda.
- 16.5 È facoltà dell'Azienda rinunciare alla richiesta di una garanzia allorché il rischio di perdita dell'Azienda è minimo. Possono essere inoltre esentati dal pagamento della garanzia enti pubblici (federali, cantonali e comunali) o società anonime a partecipazione maggioritaria di enti pubblici.
- 16.6 In caso di modifica delle circostanze o dei consumi, è facoltà dell'Azienda procedere a un adeguamento dell'importo della garanzia prelevata in precedenza.
- 16.7 Le garanzie vengono restituite con la cessazione del rapporto commerciale, a condizione che non sussistano debiti nei confronti dell'Azienda. Al momento della restituzione delle garanzie versate in contanti, l'Azienda corrisponde un interesse pari a quello praticato dalla Banca dello Stato del Cantone Ticino per i conti di risparmio.
- 16.8 Le cauzioni non ritirate passano in proprietà all'Azienda dopo 10 (dieci) anni dalla cessazione del rapporto commerciale con il Cliente. L'Azienda procederà in ogni tempo a restituire la cauzione, previa deduzione di eventuali scoperti qualora, anche dopo 10 (dieci) anni, venissero presentati documenti validi e ufficiali atti a comprovare l'avvenuto deposito nonché la legittimazione a richiedere la restituzione (per esempio certificati ereditari, ecc.).
- 16.9 È facoltà dell'Azienda rifiutare o sospendere l'erogazione d'energia elettrica ai Clienti che non depositano la garanzia richiesta o se la garanzia non viene prestata entro il termine stabilito. Nei casi di inadempienza e laddove è tecnicamente possibile, l'Azienda può decidere di posare un contatore a prepagamento.

## 17 Fornitura d'energia a prepagamento

- 17.1 L'Azienda propone e, in particolari casi, impone ai propri Clienti finali dei sistemi di fornitura d'energia a prepagamento, con un incasso anticipato.
- 17.2 Nei casi di importi scoperti (mancati pagamenti) e in caso di ripetuti ritardi di pagamento, oppure se sussistono dubbi fondati sullo stato di insolvenza del Cliente, l'Azienda ha il diritto di imporre delle modalità d'incasso anticipato. Possono essere riscossi gli importi arretrati nonché i consumi correnti e quelli preventivabili per il futuro.
- 17.3 Il conteggio dell'energia realmente fornita avviene almeno una volta all'anno, dopo la lettura dei contatori.
- 17.4 Gli importi incassati in anticipo e che eccedono il reale consumo, previa deduzione di eventuali importi scoperti, sono o rimborsati al Cliente o riportati al periodo di fatturazione successivo.
- 17.5 Nel caso di cessazione del contratto commerciale, le eventuali eccedenze riscontrabili sul conto Cliente dopo la lettura finale del contatore, dedotti tutti i costi e le fatture scoperte, verranno riversate al Cliente.
- 17.6 Sugli importi incassati in anticipo non viene corrisposto nessun interesse.
- 17.7 I costi per l'attivazione, la gestione corrente e la soppressione, come pure i costi aggiuntivi in questo contesto, sono a carico del Cliente secondo quanto previsto nel Tariffario spese e costi amministrativi.

17.8 L'Azienda non risponde per eventuali danni a cose e/o, così come per qualsiasi conseguenza finanziaria per il Cliente, derivanti dalla sospensione dell'erogazione d'energia (vedi anche art. 33.5) a seguito della mancata ricarica del sistema a prepagamento da parte del Cliente.

## 18 Debitore nei confronti dell'Azienda

- 18.1 Debitore nei confronti dell'Azienda è colui che richiede la fornitura d'energia sino al momento in cui ha effetto la disdetta. Il Cliente è tenuto al pagamento di tutti gli scoperti fino alla lettura finale del contatore da parte dell'Azienda.
- 18.2 In casi particolari, quali appartamenti di vacanza o appartamenti i cui gli inquilini cambiano frequentemente, l'Azienda può designare quale Cliente, rispettivamente debitore, il proprietario dell'immobile o la relativa Amministrazione.
- 18.3 Il proprietario dell'immobile allacciato è responsabile nei confronti dell'Azienda del consumo d'energia e dell'eventuale abbonamento per la fornitura d'energia elettrica concernenti eventuali locali non affittati o impianti non utilizzati, come pure d'eventuali perdite causate all'Azienda per mancata o intempestiva comunicazione della partenza dei propri inquilini.
- 18.4 La temporanea inattività d'impianti o apparecchi d'uso stagionale o comunque saltuario, non giustifica la disdetta del contratto di fornitura e non dispensa dal pagamento dell'eventuale abbonamento per la fornitura d'energia elettrica e/o degli altri costi fissi.

## 19 Responsabilità

- 19.1 La responsabilità dell'Azienda è regolamentata dalle norme legislative in materia d'elettricità e dalle altre disposizioni vincolanti in materia di responsabilità civile.
- 19.2 È esclusa qualsiasi ulteriore altra responsabilità al di fuori di quanto sopra, fatto salvo un eventuale diverso accordo fra le parti.

## 20 Restrizioni

La fornitura o il transito d'energia elettrica sono limitati dalle condizioni del singolo allacciamento, fondato a sua volta sulla capacità tecnica della rete. Si rimanda su questo punto alle specifiche CG degli allacciamenti dell'Azienda.

## 21 Delimitazione geografica: comprensorio

- 21.1 Il comprensorio di distribuzione dell'Azienda viene definito nell'Allegato del Regolamento della legge cantonale di applicazione della legge federale sull'approvvigionamento elettrico del 23 marzo 2007 (RLA-LAE; RL 742.110).
- 21.2 La fornitura d'energia ai consumatori finali con servizio universale avviene all'interno del comprensorio di distribuzione e secondo la limitazione geografica definita nelle CG per gli allacciamenti alla rete di distribuzione d'energia elettrica e l'utilizzo della rete.

## 22 Impianti e infrastrutture

- 22.1 La rete dell'Azienda comprende le linee di distribuzione, gli impianti di trasformazione, gli armadi di distribuzione, le linee d'allacciamento, le linee d'alimentazione degli impianti d'illuminazione pubblica, gli impianti di misura (contatori) fatti salvi quelli privati installati nell'ambito di un RCP, come pure le linee di teleselezione, di telecomando, di telecontrollo e di telemisura.
- 22.2 Le linee di distribuzione servono all'urbanizzazione dei fondi e ad esse sono raccordati gli armadi di distribuzione e le linee d'allacciamento degli impianti della Clientela.

## PARTE 2: FORNITURA D'ENERGIA ELETTRICA

### 23 Condizioni di fornitura

- 23.1 L'Azienda fornisce energia elettrica al Cliente nei comprensori di cui all'art. 21 e sulla base delle presenti CG, nel limite delle proprie possibilità tecniche, giuridiche ed economiche relative alla costruzione, all'ampliamento, al mantenimento dei propri impianti e alle vigenti condizioni tariffarie.
- 23.2 Il livello di tensione per la fornitura d'energia viene determinato sulla base della potenza richiesta e sulla base di una stima dei consumi de-

finita di comune accordo con l'Azienda (secondo quanto indicato nelle CG per gli allacciamenti alla rete di distribuzione d'energia elettrica e l'utilizzo della rete, in particolare allegato no. 3). In caso di divergenze, l'Azienda decide il livello di tensione applicabile al Cliente per il primo anno.

### 24 Richieste di fornitura, di disdetta e di modifiche d'energia elettrica

- 24.1 La richiesta di fornitura d'energia elettrica, rispettivamente la disdetta e le richieste di modifica e trasferimento, devono essere effettuate con almeno 5 giorni lavorativi d'anticipo tramite il sito dell'Azienda ([www.ses.ch](http://www.ses.ch)), allo sportello del servizio clientela dell'Azienda oppure in forma scritta. Con la richiesta di fornitura d'energia elettrica, il Cliente riconosce le presenti CG e le relative tariffe in vigore applicabili.
- 24.2 In caso di richieste di fornitura urgenti (con un preavviso inferiore ai 5 giorni lavorativi), l'Azienda si riserva di fatturare al richiedente una tassa supplementare.
- 24.3 La richiesta dovrà indicare l'oggetto (punto di fornitura) e la data desiderata per l'attivazione, la disattivazione, il trasferimento o la modifica.

### 25 Cessione d'energia e produttori indipendenti

- 25.1 Salvo autorizzazione esplicita da parte dell'Azienda, il Cliente non è autorizzato a trasmettere (vendere/cedere) l'energia elettrica a terzi, con eccezione al sublocatore.
- 25.2 In deroga al capoverso precedente, i produttori indipendenti sono autorizzati a produrre e immettere in rete l'energia secondo quanto indicato nelle CG per gli allacciamenti alla rete di distribuzione d'energia elettrica e l'utilizzo della rete.

### 26 Utilizzo dell'energia

- 26.1 Il Cliente è tenuto a utilizzare l'energia secondo quanto notificato al momento della richiesta di fornitura (scopi previsti, potenza richiesta, ecc.). Le condizioni finanziarie d'utilizzo sono indicate nel tariffario.
- 26.2 Ogni modifica di destinazione o qualsiasi installazione d'apparecchi in circuiti destinati ad altri scopi dovrà essere comunicata immediatamente all'Azienda.
- 26.3 Ogni violazione dei capoversi precedenti verrà sanzionata secondo quanto disposto agli articoli 36 e seguenti delle presenti CG.

### 27 Fornitura d'energia elettrica

- 27.1 La fornitura d'energia elettrica avviene in osservanza delle condizioni generali dei prodotti e delle condizioni generali pubblicate sul sito internet dell'Azienda ([www.ses.ch](http://www.ses.ch)).
- 27.2 I Clienti con esigenze particolari (cantieri, esposizioni, manifestazioni, messa a disposizione di fornitura d'energia aggiuntiva/alimentazione con energia sostitutiva, ecc.) possono essere assoggettati a ulteriori disposizioni. Per questi casi divergenti, le presenti CG e i relativi tariffari hanno valenza unicamente se non sono stati presi accordi diversi. Sono riservate le disposizioni vincolanti a livello federale e cantonale.
- 27.3 A tutti i Clienti allacciati alla rete dell'Azienda viene predisposto di regola un sistema di misura per il conteggio dei loro consumi. Le relative spese sono poste a loro carico secondo quanto indicato nel Tariffario spese e costi amministrativi.
- 27.4 I sistemi di conteggio dell'energia forniti dall'Azienda restano di sua proprietà. La loro manutenzione e sostituzione per fondati motivi vengono eseguite dall'Azienda che se ne assume le relative spese.
- 27.5 I guasti ai sistemi di conteggio dell'energia causati da terzi, verranno riparati dall'Azienda e i relativi costi verranno posti a carico del proprietario dell'impianto, il quale potrà eventualmente far rivalsa sul responsabile del danno causato o sulla propria assicurazione stabili.

### 28 Tipologie di sistemi di conteggio dell'energia (contatori)

- 28.1 Contatore standard: rileva il consumo tramite lettura. I costi di noleggio sono indicati nel Tariffario spese e costi amministrativi. In casi particolari dove esistono più contatori, è facoltà dell'Azienda fatturare il noleggio dei contatori supplementari secondo quanto previsto nel relativo tariffario.
- 28.2 Contatore a prepagamento: utilizzazione decisa dall'Azienda che prevede un importo a credito e la riscossione degli importi arretrati, nonché gli attuali e futuri consumi, secondo quanto previsto all'art. 17 del-

le presenti CG. Per questo tipo di contatore, l'Azienda può prelevare il noleggio e i costi di montaggio/smontaggio definiti nell'Allegato no. 2.

- 28.3 **Contatore con misura della curva di carico:** viene utilizzato per:
- Clienti liberi finali che hanno richiesto l'accesso alla rete;
  - per i produttori indipendenti con potenza installata superiore a 30kVA;
  - casi particolari decisi dall'Azienda.
- I costi d'installazione e quelli ricorrenti per la trasmissione dati sono regolati nel relativo tariffario.

## 29 Misurazione del consumo d'energia

- 29.1 Per la determinazione del consumo d'energia fa stato unicamente l'indicazione dei contatori ufficiali forniti dall'Azienda. In casi particolari, il consumo d'energia può essere fissato o stimato forfaitariamente.
- 29.2 La lettura dei contatori ufficiali viene eseguita periodicamente tramite sistemi di telelettura o da personale incaricato dall'Azienda. Se il Cliente richiedesse una lettura straordinaria non prevista dall'Azienda, i costi derivanti sarebbero a suo carico, secondo quanto indicato nel Tariffario spese e costi amministrativi.
- 29.3 I contatori provvisti di telelettura saranno rilevati dall'Azienda.
- 29.4 In taluni casi il Cliente può essere invitato a leggere i contatori e a comunicarne i dati all'Azienda (autolettura). Egli è responsabile per la correttezza dei valori comunicati all'Azienda.
- 29.5 L'Azienda disciplina la misurazione dell'energia, i relativi numeratori e le apparecchiature necessarie e assicura la trasmissione e la registrazione dei dati di consumo rilevanti per l'utilizzo della rete (dati di misurazione), nonché la correttezza di questi dati.
- 29.6 I contatori installati per la misura della produzione immessa in rete, rispettivamente auto-consumata, sono di proprietà dell'Azienda. eccezion fatta per i contatori installati nei RCP per potenza FV minore o uguale a 30 kVA.

## 30 Verifiche

- 30.1 I sistemi di conteggio dell'energia forniti dall'Azienda rispettano le normative in vigore e vengono regolarmente verificati secondo le disposizioni di legge.
- 30.2 I sistemi di conteggio dell'energia devono essere accessibili e rilevabili ai fini delle verifiche di cui al punto precedente. In caso di inaccessibilità al contatore, l'Azienda si riserva di fatturare i costi supplementari causati dal Cliente come disposto nel Tariffario spese e costi amministrativi.
- 30.3 Il Cliente deve immediatamente segnalare all'Azienda qualsiasi presunta irregolarità di funzionamento dei sistemi di conteggio dell'energia.
- 30.4 In caso di contestazioni relative ai sistemi di conteggio dell'energia, il Cliente può chiederne la verifica da parte di un laboratorio di verifica abilitato dal METAS. In caso di lite, è determinante la decisione dell'Istituto federale di metrologia (METAS).
- 30.5 Le spese di verifica, comprese quelle di smontaggio e montaggio dei contatori, sono a carico della parte in errore.

## 31 Errori di misura

- 31.1 Errori di misura dell'energia elettrica dovuti per esempio a connessioni errate o al cattivo funzionamento degli apparecchi, sono corretti (se la taratura non consente di stabilire il valore della correzione) sulla base del consumo del periodo corrispondente degli anni precedenti, tenuto conto d'eventuali modifiche intervenute nel frattempo nell'impianto interno e nella sua utilizzazione. Se si constata che l'inesattezza di un apparecchio di misura supera la tolleranza legale, il consumo effettivo viene stabilito in base alla percentuale d'errore accertata.
- 31.2 Per i consumatori liberi finali che esercitano il loro diritto d'accesso alla rete, il consumo effettivo viene determinato sulla base del profilo di carico secondo le disposizioni Metering Code di AES/VSE.
- 31.3 Se è possibile stabilire esattamente la durata dell'errata misurazione, la rettifica si estende a tutto il periodo dell'errore, con decorrenza dall'accertamento del difetto e/o dell'errore, ritenuto un massimo di 5 (cinque) anni retroattivi dal giorno della richiesta.
- 31.4 Se l'inizio della disfunzione non può essere stabilito, la correzione si estende unicamente al periodo di fatturazione contestato.
- 31.5 Il Cliente non può richiedere una riduzione del consumo registrato a seguito di perdite dovute a difetti dell'impianto interno quali ad

esempio il circuito a terra, il corto circuito, il consumo dovuto ad allacciamenti abusivi sull'impianto da parte di terzi, ecc.

- 31.6 Per tutto quanto non previsto dal presente articolo in relazione alla determinazione dei valori sostitutivi in caso di dati di lettura mancanti o plausibilmente errati, fa stato quanto disposto da AES/VSE (con particolare riferimento al Metering Code).

## 32 Sospensione, limitazione e interruzione della fornitura d'energia elettrica

- 32.1 La fornitura d'energia avviene generalmente senza interruzioni, nei limiti delle tolleranze indicate dalle normative internazionali, in particolare per la tensione e la frequenza, riservate le eccezioni indicate negli articoli seguenti.
- 32.2 L'Azienda ha il diritto di limitare, interrompere o sospendere la fornitura d'energia elettrica senza annuncio in caso di:
- forza maggiore, guerra, atti terroristici, situazioni simili alla guerra, disordini interni, scioperi, sabotaggi, eventi straordinari (come ad esempio incendi, esplosioni, inondazioni, allagamenti, altri eventi causati dall'acqua, gelo, fulmini, eventi causati dal vento o da tempeste, eventi causati dalla neve, masse di neve, scioglimento di ghiacci, sovraccarico e guasti sulla rete, riduzione di produzione dovuti alla scarsità d'acqua come pure impossibilità di fornitura dovuta ad altre ragioni imperiose),
  - in caso di limitazione per ragioni operative (riparazioni, lavori di ristrutturazione e ampliamento, interruzioni della fornitura da parte del fornitore d'energia dell'Azienda o in caso di penuria di rifornimenti sul mercato), incidenti, rispettivamente
  - situazioni di pericolo per persone, animali, l'ambiente o cose, per le misure necessarie in caso di mancanza d'energia elettrica nell'interesse del mantenimento dell'approvvigionamento d'energia elettrica, nonché
  - in caso di misure ordinate dall'autorità.
- 32.3 Nei casi sopradescritti i produttori indipendenti dovranno provvedere al disinserimento automatico dei propri impianti di produzione dalla rete dell'Azienda.
- 32.4 Le interruzioni o restrizioni prevedibili vengono di regola comunicate per tempo ai Clienti attraverso i mezzi più appropriati.
- 32.5 La sospensione, l'interruzione, rispettivamente la limitazione della fornitura d'energia elettrica da parte dell'Azienda, non liberano il Cliente dal suo obbligo di pagamento o di copertura degli oneri dell'Azienda.
- 32.6 Il Cliente non ha diritto ad alcun risarcimento per eventuali danni subiti in caso di sospensione, limitazione o interruzione della fornitura d'energia elettrica.
- 32.7 È esclusa ogni responsabilità dell'Azienda e/o richiesta d'indennizzo da parte di Clienti o produttori indipendenti a seguito d'interruzioni e/o limitazioni e sospensioni della fornitura d'energia per i casi sopradescritti, nonché dal suo ripristino, che dovessero comportare danni a persone, a cose materiali e immateriali e danni patrimoniali o di qualsiasi altro genere, sia diretti che indiretti.

## 33 Sospensione della fornitura a causa del Cliente

- 33.1 L'Azienda ha il diritto, previa messa in mora a esplicita comminatoria scritta con l'assegnazione di un termine adeguato, specificante espressamente le conseguenze dell'inadempimento, di interrompere la fornitura d'energia, in particolare nei seguenti casi:
- in caso d'inadempimento o di non pagamento da parte del Cliente nei confronti dell'Azienda, rifiuto dei pagamenti di future fatture oppure se non esistono garanzie che il Cliente pagherà le future fatture;
  - il Cliente non presenta tempestivamente le garanzie richieste;
  - il Cliente agisce in modo da eludere un corretto conteggio dell'energia prelevata o dissimula in altro modo i dati forniti dal GRD;
  - il Cliente viola gravemente elementi essenziali delle presenti CG.
- 33.2 Gli incaricati dell'Azienda hanno il diritto di mettere fuori servizio o di piombare, anche senza avvertimento alcuno, qualsiasi apparecchio o impianto difettoso e tale da presentare rischi d'incendio o da mettere in pericolo persone e/o cose. In questa evenienza, l'Azienda comunica tempestivamente con un rapporto scritto al Cliente e al proprietario dell'immobile le ragioni dell'avvenuto intervento e le modifiche richieste.

- 33.3 La sospensione della fornitura d'energia elettrica da parte dell'Azienda non liberano il Cliente dal suo obbligo di pagamento o di copertura degli oneri dell'Azienda.
- 33.4 In caso di elusione intenzionale alle disposizioni del tariffario e del prodotto da parte del Cliente o dei suoi incaricati e in caso di acquisto d'energia illegale, il Cliente deve pagare l'importo totale dovuto maggiorato degli interessi e un indennizzo per i disagi causati all'Azienda. L'Azienda si riserva il diritto di sporgere denuncia.
- 33.5 Il Cliente non ha nessun diritto all'indennizzo in caso di sospensione legale della fornitura d'energia elettrica.

#### 34 Obblighi del Cliente

- 34.1 Il Cliente è tenuto a prendere tutti i provvedimenti imposti dalle circostanze atti a evitare danni diretti e indiretti a persone e/o cose che potrebbero essere causati dall'interruzione/sospensione parziale o totale o dal ritorno improvviso della tensione, come pure da oscillazioni anomale della tensione, della frequenza o delle armoniche.
- 34.2 I Clienti con impianti di produzione o di stoccaggio di energia elettrica devono provvedere affinché in caso d'interruzione di corrente o sospensione sulla rete dell'Azienda, gli stessi vengano automaticamente separati e non possano venire ricollegati prima del reinserimento della tensione nella rete dell'Azienda.

### PARTE 3: ASPETTI LEGALI

#### 35 Sanzioni

- 35.1 L'Azienda si riserva di procedere contro i contravventori delle presenti CG a norma del diritto Svizzero.
- 35.2 Restano riservate le disposizioni penali.

#### 36 Abusi di prelievo e/o tariffa

- 36.1 Qualora il Cliente o chi per esso contravviene intenzionalmente alle disposizioni tariffali o inganna in qualsiasi altra forma l'Azienda, è tenuto a rimborsare l'importo sottratto compresi interessi e spese.
- 36.2 L'Azienda si riserva di denunciare il fatto all'Autorità giudiziaria penale e civile.

#### 37 Contestazioni e procedure

- 37.1 Per contestazioni di ordine tecnico fa stato il giudizio dell'ESTI al quale è affidata la sorveglianza della zona di distribuzione. La relativa decisione può essere impugnata davanti al Tribunale amministrativo federale.
- 37.2 Le controversie e i casi di contestazioni nell'ambito di approvvigionamento elettrico sono decise dal Consiglio di Stato, riservate le competenze attribuite alla Commissione dell'energia elettrica (ElCom). Quest'ultime sono regolarizzate dalla LAEI e dalla relativa Ordinanza. Il Cliente che intende contestare le decisioni dell'Azienda può rivolgersi all'ElCom, in particolare per quanto concerne:
- l'accesso alla rete;
  - le condizioni per la sua utilizzazione;
  - le tariffe (di fornitura e di transito).
- 37.3 Eventuali reclami contro la fattura per la fornitura di energia elettrica devono essere inoltrati per iscritto entro 10 giorni dalla data di fattura all'Azienda. In caso di mancato reclamo entro il termine prefissato e in caso di non pagamento della fattura dopo i solleciti e la diffida di pagamento, la fattura è equiparata ad una decisione giudiziale definitiva (ex art. 80 cpv. 2 LEF).

### PARTE 4: DISPOSIZIONI FINALI

#### 38 Aggiornamenti di prescrizioni e direttive

Laddove le presenti CG rinviano a prescrizioni di legge o a direttive del settore, esse valgono con riferimento anche a tutte le modifiche future di dette prescrizioni o direttive.

#### 39 Trasferimento del rapporto giuridico

L'Azienda è autorizzata a trasferire a terzi il rapporto giuridico con tutti i diritti e gli oneri inerenti le presenti CG.

#### 40 Modifiche

**40.1 Le presenti CG possono essere modificate dall'Azienda in ogni momento, completamente o parzialmente.**

40.2 L'Azienda comunica al Cliente in modo appropriato le modifiche sostanziali, mediante un preavviso di un mese. In caso di divergenza tra l'esemplare cartaceo in possesso del Cliente e quello pubblicato sul sito internet dell'Azienda, fa stato la versione aggiornata pubblicato in internet dall'Azienda ([www.ses.ch](http://www.ses.ch)).

#### 41 Diritto applicabile

41.1 È applicabile il diritto svizzero.

41.2 Foro competente per ogni contestazione è quello della sede dell'Azienda.

#### 42 Entrata in vigore

42.1 Le presenti Condizioni generali entrano in vigore il 1° gennaio 2020.

42.2 Le presenti Condizioni generali sostituiscono e annullano:

- le precedenti CG, entrate in vigore il 1° giugno 2016;
- ogni altra disposizione / prescrizione e tariffa dell'Azienda incompatibile o in contrasto con il presente testo e le normative vigenti.

