

# **Condizioni Generali di Allacciamento e Fornitura Metanord SA**



## INDICE

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1.  | Basi legali .....   | 4  |
| 2.  | Condizioni di fornitura .....                                   | 4  |
| 3.  | Caratteristiche dell'utilizzazione .....                        | 5  |
| 4.  | Contratto di fornitura .....                                    | 6  |
| 5.  | Disdetta di fornitura .....                                     | 7  |
| 6.  | Rete di distribuzione, allacciamenti e potenziamenti rete. .... | 7  |
| 7.  | Dispositivi di misura - Contatori.....                          | 9  |
| 8.  | Impianti interni.....   | 10 |
| 9.  | Accertamento dei consumi .....                                  | 11 |
| 10. | Fatturazione e pagamenti .....                                  | 11 |
| 11. | Tariffe .....   | 12 |
| 12. | Cauzioni .....  | 12 |
| 13. | Sanzioni .....  | 13 |
| 14. | Sospensione del servizio .....                                  | 13 |
| 15. | Reclami -Contestazioni .....                                    | 14 |
| 16. | Identificazione del personale.....                              | 14 |
| 17. | Scambio di dati e confidenzialità.....                          | 14 |
| 18. | Foro competente .....   | 14 |
| 19. | Disposizioni finali.....  | 14 |

Restano riservate le norme legali imperative, federali e/o cantonali.

## 1. Basi legali

**1.1** Le presenti Condizioni Generali di Allacciamento e Fornitura (di seguito CG) e le prescrizioni che ne derivano unitamente con gli accordi di volta in volta validi (fogli tariffari e/o contratti ecc ) costituiscono le basi giuridiche delle relazioni tra Metanord SA (denominata in seguito MSA) e i suoi Clienti.

Per quanto non previsto nel contratto e nelle presenti condizioni generali di allacciamento e fornitura, fanno stato le norme contenute nell'atto di concessione rispettivamente quelle di legge.

**1.2** La richiesta d'allacciamento alla rete di distribuzione, come pure il prelievo di gas per scopi preposti, implicano l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Allacciamento e Fornitura, delle prescrizioni in esso contenute e delle tariffe applicate da MSA.

**1.3** Ogni Cliente all'atto della stipula del contratto di fornitura ha il diritto di ricevere un esemplare delle CG, unitamente agli accordi di volta in volta validi (fogli tariffari e/o contratti ecc ) che lo riguardano.

Inoltre le presenti CG possono essere consultate sull'home page del sito internet di MSA ([www.metanord.ch](http://www.metanord.ch)) o scaricate da essa.

**1.4** In casi particolari quali la fornitura di gas in quantità rilevanti, o la messa a disposizione di allacciamenti temporanei (esposizioni, fiere ecc), MSA può stabilire condizioni speciali di allacciamento e stipulare contratti speciali in deroga alle presenti CG e degli accordi di volta in volta validi (fogli tariffari e/o contratti ecc ).

**1.5** Tutti gli impianti pubblici e privati di fornitura gas devono essere realizzati, messi in servizio, curati e rinnovati secondo regole tecniche riconosciute.

Devono essere osservati i criteri generali e le direttive delle Associazioni e dei centri specializzati, in particolare dell'Unione svizzera degli Enti di Approvvigionamento di gas e acqua SVGW (Schweizerischer Verein des Gas und Wasserfaches) o SSIGA (Società Svizzera dell'industria del gas e delle acque). Inoltre valgono leggi, ordinanze, direttive, direttive di associazioni di categoria, norme, disposizioni generali e/o interne a MSA.

Rev 1.1

## 2. Condizioni di fornitura

**2.1** MSA ha ottenuto la concessione per la fornitura e la distribuzione del gas naturale in condotte à ai sensi della Legge Cantonale sulla municipalizzazione dei servizi pubblici (Lmisp).

Ragione per cui è assolutamente vietato a terzi, nei limiti della legge e delle presenti Condizioni Generali di Allacciamento e Fornitura, distribuire o vendere gas naturale mediante condotte nel territorio oggetto di Concessione.

**2.2** La fornitura del gas è subordinata al rispetto delle CG, delle possibilità tecniche, giuridiche ed economiche di MSA, relativamente alla costruzione, alla gestione e all'ampliamento dei propri impianti.

**2.3** MSA garantisce la regolare fornitura del gas, senza interruzione, secondo le normali caratteristiche di potere calorifico e di pressione, secondo le disposizioni degli specifici contratti d'utenza, fatta eccezione per quanto stabilito nel successivo punto 4.

**2.4** MSA si riserva di sospendere l'erogazione del gas nei seguenti casi:

- a) Forza maggiore (pericolo di guerra, disordini interni, scioperi, sabotaggi, eventi naturali, ecc).
- b) Eventi straordinari (incendi, esplosioni, terremoti, smottamenti ed eventi meteorici eccezionali, ecc.).
- c) Interruzioni legate all'esercizio quali riparazioni, lavori di manutenzione e di ampliamento, interruzione dell'alimentazione da parte del fornitore a monte della rete di MSA.
- d) Interruzioni richieste da altri enti o terzi per l'esecuzione di lavori, verifiche o controlli che richiedono l'interruzione del servizio, per motivi di sicurezza.
- e) Incidenti o rischio di un pericolo per l'uomo, gli animali, l'ambiente o gli oggetti.
- f) Eventi dolosi.
- g) Penuria di energia, al fine di assicurare l'approvvigionamento generale del Paese.
- h) Leggi o provvedimenti di pubblica utilità.

- i) Indisponibilità di gas da parte del/i soggetto/i fornitori.

**2.5** Eventuali interruzioni di servizio per le cause sopra elencate non potranno essere addebitate alla MSA né potranno essere fatte rivendicazioni o richieste di risarcimento per eventuali danni diretti ed indiretti che potrebbero essere causati. Sono riservate le procedure ai sensi degli art. 40 e 41 della Lmsp.

**2.6** I Clienti sono tenuti a prendere tutti gli accorgimenti adatti ad evitare eventuali danni diretti o indiretti derivanti da un'eventuale interruzione totale o parziale, momentanea o prolungata, dell'erogazione, nonché del ripristino improvviso dell'erogazione o da oscillazioni della pressione o del potere calorifico.

**2.7** I Clienti non hanno diritto ad alcuna indennità per danni diretti o indiretti a persone o cose causate da variazione di pressione o potere calorifico come oppure da interruzioni e limitazioni della fornitura di gas.

**2.8** Eventuali interruzioni del servizio per una durata di oltre tre giorni consecutivi, oppure limitazioni prolungate superiori a due settimane, danno diritto ad una riduzione proporzionale della quota fissa annuale.

**2.9** MSA ha facoltà di sospendere temporaneamente il servizio in caso di manutenzione programmata.

MSA terrà presente, in questi casi e nella misura del possibile, le necessità dei Clienti preavvisando in tempo utile l'eventuale interruzione del servizio.

La recente costruzione delle reti, le tecnologie e i sistemi costruttivi e gestionali impiegati da MSA rendono estremamente limitate e brevi le sospensioni del servizio per interventi di manutenzione programmata.

Quando ciò si verifica vengono osservate le modalità e tempistiche di preavviso illustrate qui di seguito.

**2.10** La sospensione programmata del servizio viene comunicata ai Clienti con manifesti affissi nella zona interessata dalla sospensione. Il tempo minimo di preavviso della sospensione della fornitura non può essere inferiore a 3 giorni di calendario.

Il ripristino della fornitura viene effettuato nel più breve tempo possibile ed è preceduto, per motivi di sicurezza, dalla verifica di chiusura di tutti i contatori interessati.

**2.11** Per la sospensione della fornitura per manutenzione programmata il Cliente non ha il diritto di richiedere indennizzi di qualsiasi genere.

### 3. Caratteristiche dell'utilizzazione

**3.1** Le presenti CG regolano la fornitura di gas per le varie tipologie di Clienti che sono così definite:

**a) Uso civile**

1) Economie domestiche:

Impiego ordinario di cucina, compresa la produzione di acqua calda; impiego per riscaldamento dei locali, con in qualunque forma avvenga;

2) utenti del terziario:

Impiego per alberghi, bar e ristoranti, per mense e laboratori artigianali, ecc;

3) utenti industriali con consumo fino a 24'000 MC/anno:

**b) Uso industriale**

1) utenti industriali e utenti ospedalieri con consumi annuali superiori a 24.000 MC/anno:

Impiego per processi produttivi e di laboratorio; impiego per enti e istituti pubblici o privati configurabili come strutture ospedaliere o di ricovero per anziani o degenti.

**c) Usi Comunali:**

1) Tutti gli usi afferenti a stabili di proprietà del Comune.

**d) Altri Usi**

1) Tutti gli usi per qualunque utilizzo ma con grandi potenze installate superiori a 500 KW per utenza.

**3.2** MSA fornisce il gas alle identiche condizioni merceologiche alle quali lo riceve dall'ente erogatore a monte della propria rete, con un potere calorifico superiore non inferiore a 9'000 Kcal per metro cubo standard (ovvero misurato alla temperatura di 15° centigradi e alla pressione assoluta di 760 millimetri di mercurio che equivale a 1.0132502 bar). Le 9'000 Kcal equivalgono a 10,467 kWh/metro cubo Standard o 11,041 kWh/metro cubo Normal – 0°gradi centigradi e 1.0132502 bar). Inoltre prescrive le misure di sicurezza da adottare per gli impianti interni e dei Clienti e degli apparecchi per l'utilizzo del gas ad essi allacciati.

**3.3** Sono ammessi apparecchi d'ogni genere purché soddisfino e siano conformi alle condizioni esposte nelle direttive dell'Unione svizzera degli Enti di Approvvigionamento di gas e acqua SVWG (Schweizerischer Verein des Gas- und Wasserfaches).

Il Cliente o il suo installatore autorizzato deve informarsi in tempo utile presso MSA sulle possibilità d'allacciamento (prestazioni degli impianti di distribuzione, campo di pressione, ecc.).

I particolari sono regolati da norme interne e da altre disposizioni emanate da MSA.

**3.4** La richiesta deve essere inoltrata, tramite installatore autorizzato mediante il modulo emesso da MSA denominato "Avviso di impianto gas naturale". Ad essa devono essere allegati tutti i piani, i dettagli tecnici e tutta la documentazione tecnica dell'impianto necessari per la valutazione, in particolare i dati sull'utilizzo del gas, sulla potenza d'allacciamento, nonché una stima del fabbisogno energetico.

Una volta eseguito l'impianto, l'installatore dovrà inviare a MSA il modulo "Avviso di impianto terminato". MSA o personale da lei incaricato provvederà ad eseguire il collaudo dell'impianto ed ad attivare la fornitura di gas.

Entrambi i moduli sono scaricabili gratuitamente dal sito internet [www.metanord.ch](http://www.metanord.ch).

**3.5** MSA può rifiutare l'erogazione del servizio nei seguenti casi:

- a) gli impianti e gli apparecchi dei clienti non sono conformi alle direttive della SVWG (Schweizerischer Verein des Gas- und Wasserfaches) o SSIGA (Società svizzera dell'industria del gas e delle acque) e alle prescrizioni contenute nelle presenti CG;
- b) gli impianti e gli apparecchi dei clienti possono recare danno o disturbo agli impianti di MSA;
- c) gli impianti e gli apparecchi sono stati installati da ditte o persone non in possesso di adeguati attestati di qualifica e dell'autorizzazione di MSA.

## 4. Contratto di fornitura

**4.1** I Clienti intestatari del contratto sono:

- a) Per l'allacciamento alla rete l'intestatario del contratto (Cliente) sarà il proprietario dell'immobile allacciato alla rete di di-

stribuzione del gas naturale o il Cliente stesso tramite delega del proprietario;

- b) Per il contratto di Fornitura gas: l'utente intestatario del contratto sarà l'utilizzatore del gas naturale.
- c) In caso di riscaldamento centralizzato per più appartamenti, l'intestatario del contratto dovrà essere il proprietario dello stabile. Nel caso di condomini, la comunità dei comproprietari è rappresentata dall'amministratore.

**4.2** La richiesta di fornitura deve essere fatta direttamente a MSA tramite apposito modulo e deve essere specificato quanto segue:

- a) L'uso per il quale s'intende utilizzare il gas;
- b) la potenza termica che si vuole impegnare;

L'inizio del servizio non vincola MSA a concedere ulteriori erogazioni o potenziare quelli esistenti ai clienti che ne facessero richiesta.

In ogni caso MSA ha la facoltà di accettare o rifiutare, nel rispetto della concessione ricevuta, ogni richiesta d'allacciamento per ragioni tecniche connesse alla capacità di trasporto della rete e di sicurezza di fornitura in relazione all'utilizzo del gas fatto dal Cliente.

**4.3** L'erogazione del servizio è a favore dell'intestatario della richiesta di fornitura, è personale e cessa con la disdetta da parte del Cliente.

Non è trasferibile a terzi.

**4.4** Il Cliente non ha il diritto di cedere gas a terzi e può utilizzarlo solo per gli scopi dichiarati nella richiesta. Qualsiasi inserimento di nuovi impianti e qualsiasi cambio di destinazione del gas fornito, se non comunicati, sono considerati violazione del contratto e delle prescrizioni contenute nelle presenti CG, con tutte le conseguenze che ne derivano.

**4.5** La richiesta di fornitura ha valore di contratto quando è sottoscritta dal richiedente o dal suo rappresentante legale e vengono versati l'importo richiesto da MSA per l'attivazione del servizio e il deposito cauzionale infruttifero a garanzia dei pagamenti delle forniture future. In caso d'insolvenza del Cliente MSA può trattenere il deposito cauzionale fino a concorrenza dei propri crediti, senza per questo pregiudicare altre azioni derivanti da tale inadempimento.

**4.6** Il Cliente consente fin d'ora la cessio-

ne del contratto di fornitura ad altra società collegata a MSA. La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione inviata dal fornitore.

**4.7** Il Cliente ha l'obbligo di comunicare tempestivamente e comunque entro 20 giorni in forma scritta a MSA tutte le variazioni che dovessero intervenire nell'utilizzo del gas.

I cambiamenti di utilizzatore o i cambiamenti di domicilio dello stesso utilizzatore vanno comunicati a seconda dei casi da parte del:

- a) venditore della proprietà immobiliare;
- b) affittuario o conduttore che si trasferisce altrove;
- c) locatore o affittuario
- d) proprietario dell'immobile;
- e) per condomini l'amministratore del medesimo, sia per vendite di singole unità condominiali, sia per la loro messa in affitto.

**4.8** In caso di mancata osservanza saranno applicate le penali previste nelle presenti CG.

## **5. Disdetta di fornitura**

**5.1** Il contratto di fornitura decorre dal giorno d'apertura dei sigilli sul contatore da parte di MSA o da suoi incaricati. La durata del contratto è indeterminata.

Il Cliente può disdire il contratto di fornitura, con un preavviso di 3 giorni lavorativi. Salvo accordi particolari, ciò può avvenire in ogni momento. La disdetta va notificata in forma scritta o elettronica. Deve essere accompagnata da una indicazione del consumo fino a quel momento, mediante lettura del contatore, e dalla indicazione del nuovo recapito a cui indirizzare la fattura di fine utenza.

Nel caso di disdetta il Cliente è tenuto al pagamento del gas consumato fino alla lettura del contatore e gli importi fissi stabiliti dalle tariffe. La non utilizzazione degli impianti a gas non ha conseguenze sulla validità del contratto di fornitura.

Nel caso in cui il Cliente cessasse il consumo di gas, per qualsiasi ragione, deve darne comunicazione immediata a MSA in modo tale da consentire la tempestiva lettura del contatore e la sua successiva piombatura.

**5.2** La temporanea inattività dell'impianto ad uso stagionale o saltuario non giustifica la

disdetta del contratto di fornitura e non dispensa dal pagamento dei canoni fissi.

**5.3** La riattivazione del contatore precedentemente chiuso può essere fatta solo ed esclusivamente da MSA o da suo personale incaricato.

Il mancato rispetto è considerato uso abusivo ed è passibile di sanzioni.

**5.4** Al termine del contratto di fornitura, il titolare del contratto d'allacciamento può richiedere, per spazi affittati o locati rimasti vuoti e per impianti inutilizzati, lo smontaggio e/o il successivo montaggio del contatore del gas.

I costi sono a suo carico.

## **6. Rete di distribuzione, allacciamenti e potenziamenti rete.**

**6.1** MSA, nei limiti delle proprie potenzialità, provvede al trasporto e alla distribuzione del gas fino alle installazioni ad essa collegate tramite una rete di distribuzione a bassa e media pressione, posata nel limite del possibile su area pubblica, in base alla Concessione Comunale in vigore.

**6.2** La costruzione, la manutenzione, la gestione e la sorveglianza della rete di distribuzione sono di competenza esclusiva di MSA, che ne è l'unica proprietaria. Fanno parte integrante della rete di distribuzione le prese d'utenza che si dipartono da essa fino ai punti di consegna stabiliti, come pure i contatori, anche se si trovassero dopo il punto di consegna.

**6.3** Estensioni successive alla rete di distribuzione, su richiesta del Comune o di singoli potenziali Clienti, saranno garantite dall'Azienda a condizione che sulle tubazioni dell'impianto principale si sia raggiunta una densità media di un Cliente allacciato per ogni dodici metri di conduttura posata, e inoltre sempre che sul nuovo tratto sia assicurata la presenza minima media di un Cliente potenziale ogni dodici metri di condotta da posare.

Su richiesta del Comune, indipendentemente dalle condizioni del capoverso precedente, MSA è disponibile a realizzare estensioni successive di rete, a condizione che le venga riconosciuto il diritto di porre a carico dei Clienti

interessati un contributo pari all'80% del costo dell'estensione e che la quota residuale del costo dell'investimento non sia superiore all'importo di Fr. 2'000.-- per Cliente, indicizzata annualmente (indice di base quello al 31.12.2004).

**6.4** La presa d'utenza è la tubazione di derivazione per l'erogazione del gas al Cliente. Essa parte dalla tubazione principale ed arriva fino al punto di consegna stabilito e documentato nella planimetria che viene consegnata al Cliente unitamente al preventivo d'allacciamento.

**Il contatore** è l'apparecchio misuratore del consumo, comprendente tutti gli apparecchi accessori e quelli necessari.

**6.5** La presa d'utenza dalla tubazione principale fino al confine di proprietà, contatore compreso, è eseguita esclusivamente da MSA, a seguito di richiesta di fornitura secondo le specifiche stabilite da MSA e dalle presenti CG. La condotta di allacciamento fino al punto di consegna stabilito rimane di proprietà di MSA, che ne assume la manutenzione e potrà utilizzarlo per altre eventuali derivazioni e/o allacciamenti a prescindere dal contributo versato dal Cliente.

Oltre al punto di consegna le condutture di allacciamento alla casa vengono pianificate e realizzate, per incarico del proprietario dell'immobile o del Cliente, da MSA o da un'impresa qualificata e da essa autorizzata.

Di regola per una proprietà immobiliare o per una costruzione collegata, MSA realizza una sola presa d'utenza.

**6.6** MSA o il personale da lei incaricato informerà il Cliente prima dell'esecuzione di detti lavori sul preventivo di spesa. Nel caso di rifiuto del preventivo da parte del Cliente, MSA non eseguirà i lavori suddetti.

**6.7** MSA non è responsabile dai danni causati agli apparecchi d'utilizzazione del gas naturale per interventi effettuati da personale non autorizzato.

**6.8** La determinazione delle caratteristiche dell'allacciamento, con particolare riferimento al percorso delle prese d'utenza, alla posizione del punto di consegna, alla posizione del contatore, alla dimensione delle tubazioni e ai lavori da impresario indispensabili sono di stretta competenza di MSA.

MSA, nel limite del possibile, prenderà in considerazione le esigenze del Cliente.

**6.9** Tutte le opere necessarie all'installazione dell'impianto sia di allacciamento che interno (come ad esempio demolizioni, ripristini, tinteggiature, rifacimento di pavimentazione e/o rivestimenti, ponteggi, e ogni altra opera), compresa la cassetta di contenimento del contatore, sono a carico del Cliente.

**6.10** La domanda di allacciamento sarà perfezionata con l'accettazione della spesa e con il pagamento di un importo pari al preventivo di realizzazione delle opere, atteso che eventuali differenze saranno conguagliate in sede di consuntivo dei lavori.

**6.11** I costi di allacciamento si basano sulla potenza richiesta (definita dalla grandezza del contatore installato e dalle dimensioni delle tubazioni) e dalla lunghezza delle tubazioni.

**6.12** Il cliente dichiara di autorizzare MSA a mettere in opera l'allacciamento e il contatore sul proprio terreno e/o ottenere l'autorizzazione del proprietario se diverso dal cliente.

Il cliente si impegna a realizzare l'impianto interno a propria esclusiva responsabilità e spese tramite MSA o impresa qualificata e da essa autorizzata

Il cliente si impegna inoltre a consentire a derivare dall'allacciamento alla propria utenza, l'allacciamento altre proprietà vicine qualora fosse utile o necessario. Ciò avverrà dietro responsabilità di MSA, d'intesa con il cliente, con l'impegno della società a ripristinare lo stato dei luoghi una volta effettuati i lavori. Il cliente dovrà collaborare con MSA per la definizione del tracciato in modo tale da non collidere con le esigenze edificatorie del cliente stesso e di consentire al contempo un percorso il più breve ed economico possibile.

MSA è in ogni tempo autorizzata, se del caso anche tramite persone da essa incaricate, ad effettuare interventi di controllo e di manutenzione urgente sulla condotta del cliente. Ciò al fine di garantire la sicurezza dell'impianto e del collegamento, ai sensi di legge.



**6.13** Il Cliente non può manomettere o lasciare eseguire da personale non autorizzato alcuna opera che interessi l'impianto di proprietà di MSA; e deve usare tutti gli accorgimenti atti ad evitare manomissioni o danneggiamenti agli impianti e agli apparecchi di MSA. E' tenuto a risarcire quei danni che fossero ascrivibili a sua colpa o incuria.

**6.14** Il Cliente è tenuto ad avvertire immediatamente MSA qualora avvertisse la presenza di gas in qualunque locale o struttura interna o esterna, tramite apposito numero verde gratuito 0800 – metano = 0800 638266

## **7. Dispositivi di misura - Contatori**

**7.1** I contatori con obbligo di taratura servono alla misura e al conteggio del gas naturale fornito al Cliente e sono soggetti all'ordinanza federale degli apparecchi di misura del gas. Essi sono la base su cui viene determinata la quantità di volume da fatturare.

I contatori e gli altri dispositivi di misura e di comando sono di proprietà di MSA e vengono forniti dalla stessa.

**7.2** MSA stabilisce la categoria dei contatori in base al tipo di fornitura e alla potenzialità degli apparecchi utilizzatori inseriti o da inserire nell'impianto che il Cliente è tenuto a dichiarare all'atto della richiesta di fornitura e di stipula del contratto di fornitura.

**7.3** Il Cliente è tenuto a comunicare qualunque cambiamento o variazione all'impianto o agli apparecchi utilizzatori che dovesse rendersi necessaria. Egli deve fare richiesta a MSA di verificare il contatore per eventualmente adeguarlo se necessario al nuovo consumo. Se il cliente non facesse quanto sopra, MSA ha il diritto di interrompere l'erogazione.

**7.4** MSA ha la facoltà di sostituire il contatore qualora fosse ritenuto opportuno, come per esempio per sostituire un modello meccanico con uno elettronico, oppure per guasto dopo la verifica effettuata dall'ufficio di taratura ufficiale, che conferma il guasto allo stesso.

**7.5** Il contatore è collocato nel luogo e nella posizione ritenuti più idonei da MSA, posizione per quanto possibile d'intesa con il pro-

prietario.

Il proprietario dell'immobile e/o il Cliente è tenuto a mettere a disposizione gratuitamente lo spazio necessario per gli apparecchi di misura e di controllo.

Il contatore di ogni utenza per motivi di sicurezza e d'economia di gestione, si trova sul punto di consegna; in particolari situazioni, a discrezione di Metanord, il contatore può essere posizionato sull'impianto interno a valle del punto di consegna.

**7.6** A cura e spesa del Cliente dovrà essere realizzato un riparo areato (nicchia o cassetta) che protegga il contatore dalle intemperie, dai danneggiamenti e da indebite manomissioni.

Nel caso di mancata protezione del contatore MSA avrà il diritto – dovere di intervenire direttamente per assicurare detta protezione, a spese del Cliente, che si impegna fin d'ora a rimborsare i costi supportati da MSA.

**7.7** Il contatore non può essere rimosso o spostato se non per decisione di MSA ed esclusivamente a mezzo dei suoi incaricati. Allo stesso modo la manutenzione e la riparazione vengono eseguite da MSA o da suoi incaricati. E' fatto obbligo al Cliente di permettere e facilitare in ogni momento l'accesso al contatore per la lettura o la manutenzione.

Tutti i costi che dovessero insorgere a causa della mancata osservanza di queste disposizioni saranno a carico del Cliente.

**7.8** Guasti su apparecchi di misura e di controllo causati dal Cliente o da terzi, come pure provocati da incendi, allagamenti o danni della natura, verranno riparati esclusivamente da MSA o da personale da lei incaricato.

**7.9** Esclusivamente MSA, attraverso personale da lei incaricato potrà piombare i contatori e gli apparecchi di controllo.

Chiunque deteriori o tolga i sigilli dal contatore o da altri apparecchi di misura è ritenuto responsabile dei guasti che possono derivare e sopporta le relative spese di revisione e di taratura.

MSA si riserva di denunciare il colpevole all'autorità giudiziaria.

**7.10** Il Cliente può chiedere che i contatori installati presso la sua abitazione vengano verificati presso una stazione Ufficiale di taratura.

In caso di contestazione deciderà inappellabilmente l'Ufficio Federale di Metrologia di Berna. Le spese di verifica, comprese quelle di smontaggio e montaggio, saranno a carico della parte in errore.

**7.11** Se su richiesta del Cliente fosse necessario installare un sistema di telecontrollo o sub contatori, i relativi costi saranno a carico del Cliente. Lo stesso metterà a disposizione l'energia elettrica necessaria per la lettura a distanza dei contatori ed una connessione per la telecomunicazione.

**7.12** I costi per i contatori pre-pagati ed il loro montaggio e smontaggio vengono fatturati separatamente.

MSA si riserva di chiedere una cauzione per l'installazione o la rimozione di un contatore pre-pagato.

**7.13** Il Cliente deve comunicare immediatamente a MSA qualsiasi irregolarità del funzionamento degli apparecchi di misura e di controllo.

**7.14** La normale manutenzione dei contatori è di competenza di MSA, così come la sostituzione o la riparazione in caso di guasti riconosciuti da cause di forza maggiore. Le eventuali spese di manutenzione, riparazione, o sostituzione del contatore a causa di danni o manomissioni imputabili al Cliente o ad incuria, sono a esclusivo carico del Cliente stesso, salvo ogni altra maggiore sanzione prevista delle presenti CG o dalla legge ordinaria.

**7.15** Il Cliente deve comunicare immediatamente a MSA qualsiasi irregolarità del funzionamento dei contatori.

## **8. Impianti interni**

**8.1** L'impianto interno è quello che collega il contatore (non compreso) con gli apparecchi utilizzatori.

L'esecuzione dell'impianto interno è di competenza del Cliente.

Lo stesso è responsabile del buon funzionamento degli apparecchi d'utilizzazione (fornelli, cucine, stufe, scaldabagni, caldaie ecc.).

**8.2** Ogni singola installazione d'apparecchiature ed impianti utilizzatori (nuova installazione, ampliamento o modifica) deve soddisfare le norme SVGW (Schweizerischer Verein des Gas- und Wasserfaches) o SSIGA (Società svizzera dell'industria del gas e delle acque) e le prescrizioni interne di MSA.

L'installazione domestica può essere eseguita solo da installatori autorizzati e l'esecuzione dei lavori può iniziare solo dopo l'approvazione da parte di MSA della "Comunicazione d'installazioni per il gas" effettuata dal Cliente.

Si raccomanda ai Clienti di segnalare subito ad un installatore autorizzato l'eventuale funzionamento anomalo dei loro impianti.

**8.3** Il Cliente ha l'obbligo di informarsi presso MSA circa le possibilità e le condizioni d'allacciamento e di fornitura del gas.

MSA ha facoltà di rifiutare l'alimentazione d'apparecchi non conformi alle condizioni citate.

**8.4** L'esecuzione, le riparazioni e gli ampliamenti degli impianti interni sono interamente a carico del Cliente che dovrà farli eseguire da installatori in possesso dell'autorizzazione di MSA.

Gli installatori devono presentare per iscritto sugli appositi moduli le domande concernenti l'esecuzione, la trasformazione o l'ampliamento dell'impianto interno.

**8.5** MSA o personale da lei incaricato eseguono periodicamente il controllo degli impianti interni, che avvengono conformemente alle direttive SVGW (Schweizerischer Verein des Gas- und Wasserfaches) o SSIGA (Società svizzera dell'industria del gas e delle acque) e alle norme interne di MSA.

Il Cliente permette in ogni momento a MSA o suoi incaricati in caso di guasti l'accesso all'impianto interno.

I controlli periodici di sicurezza sono compresi nelle tariffe di MSA.

Controlli successivi e speciali richiesti dal Cliente sono a carico del Cliente stesso.

**8.6** Il Cliente e/o i proprietari degli stabili sono tenuti a far eliminare i difetti constatati nell'impianto interno entro i termini prescritti, a proprie spese.

Il controllo degli impianti e le revisioni periodiche non riducono la responsabilità dell'installatore e del proprietario dell'impianto

derivante dall'esecuzione e/o dall'uso improprio dell'impianto interno e/o delle apparecchiature collegate.

**8.7** Se il Cliente o il proprietario dell'immobile vogliono eseguire o far eseguire lavori di qualsiasi tipo nelle vicinanze delle installazioni gas o delle condotte, che potrebbero danneggiare le stesse, come ad esempio lavori di scavo su suolo privato o pubblico, devono preventivamente informarsi presso la MSA sulla posizione dei tubi interrati o sottraccia.

Se durante i lavori vengono alla luce condotte del gas naturale, prima di ricoprirle occorre informare la MSA affinché le condotte siano controllate.

**8.8** MSA per il fatto di fornire il gas e realizzare la presa d'utenza, non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni originati dalle tubazioni e dagli apparecchi utilizzati e installati del Cliente, così pure per la parte della presa d'utenza a valle del punto di consegna stabilito fino al contatore, al momento dell'uso del gas o per dichiarazioni errate o inesatte nella richiesta di fornitura.

## **9. Accertamento dei consumi**

**9.1** Tutto il consumo del gas, a qualsiasi titolo avvenuto, è ad esclusivo carico del Cliente.

Il gas viene pagato in ragione del consumo misurato dal contatore.

**9.2** La lettura dei contatori viene eseguita periodicamente da un incaricato di MSA mediante una lettura diretta sul posto o elettronicamente tramite tele lettura.

Il Cliente, previa comunicazione di MSA può essere invitato a leggere il contatore e comunicare la lettura.

**9.3** MSA fissa la modalità e la periodicità della lettura dei contatori, inoltre fissa i modi, le forme e i termini per il pagamento delle fatture relative al consumo del gas.

**9.4** Qualora il Cliente ritenesse erronee le indicazioni del contatore deve darne tempestivamente comunicazione scritta a MSA che provvede alla verifica e, in caso di rilevamento effettivo dell'errore, a fare nuova taratura.

Le spese di verifica sono a carico della parte

soccombente.

**9.5** Ad eventuali errori di misura del consumo del gas dovute al cattivo funzionamento del contatore o degli apparecchi, si porrà rimedio, nel limite del possibile, sulla base di precedenti indicazioni esatte.

Tale valutazione sarà basata sul consumo del periodo precedente corrispondente all'anno precedente, tenuto conto di modifiche intervenute nel frattempo nell'impianto interno e nella sua utilizzazione.

**9.6** Se fosse possibile stabilire esattamente l'ammontare dell'errore e la sua durata, la rettifica si estenderà a tutto il periodo di funzionamento difettoso. Se l'inizio del malfunzionamento non può essere stabilito, la correzione si estenderà unicamente al periodo di fatturazione contestato.

**9.7** In caso di contestazione delle letture il Cliente non ha la facoltà o il diritto di rifiutare il pagamento delle fatture o di trattenere importi qualsiasi.

**9.8** Il Cliente non può richiedere nessuna riduzione del consumo registrato a causa di perdita dovuta a difetti dell'impianto interno.

## **10. Fatturazione e pagamenti**

**10.1** La fornitura di gas naturale viene misurata dal contatore in metri cubi.

**10.2** Le fatture vengono inviate ai Clienti ad intervalli regolari fissati da MSA, di norma mensilmente.

MSA di riserva di richiedere fra una lettura e l'altra, acconti calcolati secondo il probabile consumo. Ha inoltre il diritto di esigere pagamenti anticipati, di posare contatori a prepagamento o di inviare fatture intermedie.

**10.3** Le fatture devono essere pagate entro 30 giorni dalla data d'emissione, tramite idoneo bollettino postale allegato, o tramite addebito sul conto corrente postale o bancario.

In caso di ritardo dei pagamenti MSA darà luogo ad un richiamo scritto con scadenza di pagamento entro 10 giorni;

Se dopo questo primo richiamo non sarà avvenuto il pagamento MSA invierà un ultimo avviso scritto via raccomandata con scadenza di pagamento entro 10 giorni.

Se anche dopo il secondo avviso il pagamento non sarà avvenuto MSA potrà procedere all'interruzione della fornitura per morosità tramite apposizione dei sigilli al contatore, e nei casi più gravi anche tramite l'asportazione del contatore.

MSA è parimenti autorizzata ad applicare a titolo di penalità un importo fisso del 5% della bolletta non pagata già a partire dal primo giorno di ritardo di pagamento per uso civile (economie domestiche, terziario, uso industriale con consumo annuo inferiore a 24.000 mc); oltre a tale penalità, i Clienti di tipo industriale con consumo superiore a 24.000 mc/anno e di tipo ospedaliero, dovranno corrispondere un tasso di interesse di mora pari al tasso di mora legale.

**10.4** In caso di contestazione delle fatture il Cliente non ha facoltà o diritto di rifiutare il pagamento delle fatture o trattenere importi qualsiasi.

## 11. Tariffe

**11.1** Le tariffe di fornitura del gas articolate in una componente fissa annuale ed in una componente calcolata sul consumo, espresso in metri cubi, così come misurato dai contatori di utenza, sono stabilite da MSA in accordo a quanto previsto dalla Concessione per la distribuzione del gas naturale in rete a bassa e media pressione.

**11.2** La sottoscrizione del contratto di fornitura vincola il Cliente al pagamento delle tariffe stabilite.

**11.3** Le tariffe che saranno applicate al servizio di distribuzione del gas sono differenziate secondo l'uso, così come specificato nell'art 3 delle presenti CG.

**11.4** Le tariffe massime – calcolate sulla base del costo medio al metro cubo – risultante dal prezzo di acquisto della materia prima, dal costo del trasporto del gas, delle spese di gestione, dagli oneri patrimoniali, nonché dal margine di impresa – sono fissate in modo omogeneo per tutto il bacino di utenza servito dalla Concessione, assicurando trasparenza e parità di trattamento tra categorie di utenze. Esse vengono comunicate ufficialmente ai Comuni interessati.

**11.5** Gli aggiornamenti annuali delle tariffe massime applicabili saranno formulati entro il 31 luglio di ogni anno e saranno validi dal 1° ottobre successivo di quell'anno fino al 30 settembre dell'anno successivo.

**11.6** Le tariffe in vigore vengono pubblicate sul sito della MSA all'indirizzo [www.metanord.ch](http://www.metanord.ch).

**11.7** MSA ha la facoltà di variare le tariffe in vigore, nel rispetto dei termini della concessione comunale, in ogni momento con un preavviso di 30 giorni.

La comunicazione delle variazioni di tariffe verrà effettuata da MSA ai Clienti, per iscritto, tramite posta ordinaria e/o mediante la prima fattura utile e/o mediante pubblicazione sul sito internet [www.metanord.ch](http://www.metanord.ch).

**11.8** Tutti gli oneri fiscali (come ad esempio IVA e tassa sul CO<sub>2</sub>) inerenti la fornitura ed i consumi di gas sono a carico del Cliente ed il loro importo viene conteggiato nelle fatture.

**11.9** Se all'interno di un periodo di fatturazione le tariffe vengono modificate, nel rispetto dei termini contenuti nella Concessione di Distribuzione del gas, il consumo relativo alle nuove tariffe viene calcolato per la relativa quota parte.

**11.10** Gli errori di fatturazione e dei pagamenti possono essere rettificati successivamente, riservate le disposizioni dell'art 8.5 e 8.6.

## 12. Cauzioni

**12.1** A garanzia del pagamento delle fatture relative alla fornitura del gas naturale MSA potrà richiedere, ed il Cliente è tenuto a versare, un deposito cauzionale o cauzione.

**12.2** Tale cauzione se d'importo inferiore a 5.000 franchi dovrà essere versata in contanti. Se d'importo superiore potrà essere prestata con una garanzia bancaria.

**12.3** L'importo di tale deposito è basato sulle tariffe in vigore all'atto dell'inizio della fornitura e sul consumo previsto di un bimestre. Esso può essere variato annualmente nel mese di ottobre, basando il nuovo importo sul consumo dell'anno precedente e le tariffe in vigore.

**12.4** Di regola il deposito cauzionale è infruttifero d'interessi.

**12.5** MSA, in caso di mora del Cliente, può trattenere il deposito cauzionale fino a concorrenza dei propri debiti, senza pregiudizio per eventuali altri diritti.

**12.6** Se il deposito cauzionale o la garanzia bancaria non viene presentata nel termine stabilito, MSA può rifiutare l'erogazione del gas o interromperla se la stessa è già in atto.

**12.7** In caso che il deposito cauzionale sia stato utilizzato per il mancato pagamento di fatture, lo stesso dovrà essere reintegrato nelle stesse modalità descritte nei precedenti punti, o addebitato direttamente nelle fatture successive.

**12.8** Una volta che il Cliente comunica la cessazione della fornitura, il deposito cauzionale verrà restituito, mediante conteggio dettagliato nella fattura di fine utenza.

### 13. Sanzioni

**13.1** MSA si riserva il diritto di applicare sanzioni pecuniarie nei seguenti casi, che valgono pena convenzionale:

- a) dichiarazione impropria o non veritiera dei dati dell'utenza o delle potenzialità dell'impianto utilizzatore: CHF 100.-;
- b) utilizzo del gas con finalità differenti da quelle previste nel contratto di fornitura: CHF 100.- più la differenza di tariffa accertata non riscossa da MSA;
- c) sub-fornitura di gas: CHF 100.-;
- d) manomissione dei sigilli del contatore e di qualsiasi altra operazione che alteri il regolare funzionamento dello stesso: CHF 1'000.-;
- e) cambiamento di destinazione del gas fornito, senza tempestiva comunicazione a MSA: CHF 100.-;
- f) mancato pagamento della fattura di consumo: importo fisso del 5% della bolletta per consumo civile (economie domestiche, terziario, uso industriale con consumo annuo inferiore a 24'000 mc); oltre a tale penalità, gli utenti di tipo industriale con un consumo superiore a 24'000 mc./anno e di tipo ospedaliero, dovranno corrispondere un tasso d'interesse di mora pari al tasso di mora legale vigente.

**13.2** Le sanzioni pecuniarie di cui sopra

sono da intendersi come penalità che si aggiungono al risarcimento degli eventuali danni procurati dal Contravventore e che MSA quantificherà in altra sede.

### 14. Sospensione del servizio

**14.1** Oltre che ai casi già citati MSA si riserva il diritto di sospendere il servizio con preavviso scritto quando il Cliente o chi per esso compie le seguenti azioni:

- a) Utilizzo improprio d'impianti e apparecchi installati dal Cliente;
- b) Utilizzo d'apparecchi che non corrispondono alla prescrizioni vigenti in materia di sicurezza e protezione antincendio (fanno stato le direttive SVGW (Schweizerischer Verein des Gas- und Wasserfaches) o SSIGA (Società svizzera dell'industria del gas e delle acque) e PAI (Protezione Antincendio);
- c) Installazioni eseguite da personale non autorizzato da MSA e non conformi alle istruzioni tecniche di MSA per quanto riguarda l'esecuzione degli impianti interni;
- d) Approvvigionamento di gas contro la legge;
- e) Presenza d'apparecchiature difettose o tali da presentare rischio d'esplosione o mettere in pericolo cose o persone;
- f) Mancata concessione dell'accesso al contatore agli incaricati MSA, per qualunque ragione;
- g) mancato pagamento degli importi fatturati dopo il secondo richiamo.
- h) mancato pagamento delle cauzioni richieste
- i) violazione delle presenti CG;
- j) Manomissione dei sigilli del contatore e di qualsiasi altra operazione che alteri il regolare funzionamento dello stesso.
- k) Uso non dichiarato per autotrazione.

**14.2** MSA si riserva la facoltà di applicare la sospensione del servizio in presenza di constatazioni dei casi sopra elencati senza alcun preavviso.

**14.3** In caso di sospensione del servizio il Cliente dovrà ugualmente far fronte a tutti i suoi impegni verso MSA senza diritto di alcun risarcimento per eventuali danni subiti.

## 15. Reclami –Contestazioni

**15.1** Ogni reclamo deve essere comunicato a MSA per iscritto.

**15.2** Non saranno presi in considerazione reclami rivolti al personale MSA durante lo svolgimento delle funzioni di lettura o di manutenzione.

**15.3** Sulle contestazioni d'ordine tecnico fanno stato le direttive di SVGW (Schweizerischer Verein des Gas- und Wasserfaches) o SSIGA (Società svizzera dell'industria del gas e delle acque) e le presenti CG.

**15.4** Sulle tarature dei contatori fanno stato le direttive dell'ufficio Federale di Metrologia.

**15.5** Sui lavori da impresario costruttore fa stato la norma SIA 118.

**15.6** Per il resto si rinvia agli art. 40, 41 e 42 della Lmsp.

## 16. Identificazione del personale

**16.1** Il personale di MSA o suoi incaricati sono tenuti ad essere riconoscibili da parte del Cliente anche attraverso opportuni codici identificativi. All'occorrenza devono mostrare al Cliente una propria carta emessa da MSA provvista di fotografia che riporti il codice identificativo personale.

## 17. Scambio di dati e confidenzialità

**17.1** Entrambi le parti contraenti si impegnano a rispettare le disposizioni della legge federale sulla protezione dei dati e a farle rispettare ai propri collaboratori, al personale ausiliario e ai terzi che contribuiscono alla fornitura della prestazione. Ciò comprende anche l'attuazione delle necessarie misure di sicurezza tecnico-amministrative. Il richiedente ha l'obbligo di garantire il rispetto delle disposizioni in vigore. MSA si atterrà alla legislazione vigente per quanto riguarda la gestione dei dati. MSA raccoglie, archivia ed elabora esclusivamente i dati necessari a fornire le prestazioni, gestire e curare le relazioni con i Clienti e in particolare

garantire un'elevata qualità delle prestazioni, nonché necessari per la sicurezza d'esercizio e dell'infrastruttura e a scopi di fatturazione.

**17.2** Entrambe le parti contraenti si impegnano, e impegnano i propri collaboratori, rispettivamente altro personale ausiliario, nonché i terzi interessati, a trattare come riservate tutte le informazioni che non fossero chiaramente di dominio pubblico e che hanno acquisito in relazione alla fornitura delle loro prestazioni nell'ambito del contratto. In particolare le parti si impegnano a non rendere dette informazioni accessibili a terzi, né parzialmente né integralmente, salvo qualora e nella misura in cui parte entrambe le parti vi avessero acconsentito espressamente, oppure se fosse necessario in virtù di disposizione giudiziaria o obbligo legale, oppure ancora se fosse contemplato dai contratti di MSA.

MSA è tuttavia autorizzata a utilizzare nome o logo del cliente nonché le prestazioni concordate a titolo di referenza. Per ulteriore pubblicità e pubblicazioni relative ai servizi per progetti specifici è necessario il consenso del richiedente.

## 18. Foro competente

**18.1** Il tribunale ordinario di Bellinzona.

## 19. Disposizioni finali

**19.1** Le presenti CG; sono state approvate dal CdA di MSA il 30 agosto 2010.

Entrano in vigore il 01/09/2010 e sostituiscono e annullano tutte le precedenti disposizioni in materia.

**19.2** Le presenti CG e le sue successive modifiche sono pubblicate sul sito [www.metanord.ch](http://www.metanord.ch).

**19.3** Le presenti CG, come anche le disposizioni tariffarie contenute, può essere modificato in ogni momento da MSA, con un preavviso di 1 mese, nel rispetto dei contenuti della Concessione di distribuzione del gas sottoscritta dal Comune.

**19.4** Le variazioni più rilevanti saranno comunicate ai Clienti tramite avviso allegato alla prima fattura utile.



## PRONTO INTERVENTO

0800- 

|     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 6   | 3   | 8   | 2   | 6   | 6   |
| MNO | DEF | TUV | ABC | MNO | MNO |

  
0800- M E T A N O

### COME COMPORTARSI SE SI SENTE ODORE DI GAS



No farsi prendere dal panico



Spegnete immediatamente tutte le fiamme  
Non fumate, né accendete fiammiferi o accendini  
Non azionate interruttori, campanelli, apparecchi elettrici o telefonici.  
Infatti una loro eventuale scintilla potrebbe innescare un'esplosione.



Aprite finestre e porte, per arieggiare il più possibile il locale



Chiudete il rubinetto principale



Informate gli inquilini - bussando e non suonando!  
Evacuate i locali



Chiamate il pronto intervento Metanord 0800-METANO = (0800-638266)  
al di fuori dei locali

CP 2085 :: 6500 Bellinzona

sede operativa: Area AET :: 6513 Monte Carasso

t. +41 (0)91 820 05 50 :: f. +41 (0)91 820 05 55 :: [www.metanord.ch](http://www.metanord.ch) :: [info@metanord.ch](mailto:info@metanord.ch)

l'energia si trasforma

