



10.21 Il Fornitore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze con comunicazione scritta.

10.22 In caso di mancata lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per i Punti di fornitura dotati di misuratore accessibile, il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 35 euro.

#### Fatturazione di chiusura

10.23 La Fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.

10.24 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 10.24, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:

- 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 10.24;
- l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 10.24.
- 20.25 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da *switching*, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro.

#### ARTICOLO 11. RATEIZZAZIONE

11.1 Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:

- per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui ai successivi punti ii. e iii. sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella fattura contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
- per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;
- per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annuali complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'articolo 10;
- per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annuali complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIOV non già previsti dalle precedenti lettere.

11.2 Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.

11.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

- nei casi di cui ai punti i., ii. e iii., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di conto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);
- nei casi di cui al punto iv., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);
- nei casi di cui al punto v., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
- le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi;
- è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
- le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito [www.euribor.it](http://www.euribor.it), calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.

11.4 Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

#### ARTICOLO 12. GARANZIE A CARICO DEL CLIENTE FINALE

12.1 Il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

12.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIVG) e riportato nelle seguenti tabelle:

CLIENTI GMS Consumo annuo (Smc/anno)					
	<500	Fino a 1.500	Fino a 2.500	Fino a 5.000	>5.000
Ammontare deposito (€)	30,00	90,00	150,00	300,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

12.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 12.2 è raddoppiato qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
- il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 12.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

12.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 12.2 richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.

12.5 Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.

12.6 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.

12.7 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avenuto versamento dello stesso.

#### ARTICOLO 13. INTERESSI DI MORIA

13.1 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali.

13.2 Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.

13.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito

di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

#### ARTICOLO 14. INADEMPIMENTO DEL CLIENTE

14.1 In caso di ritardo o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'articolo 13 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 10.16, trascorsi almeno 20 giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).

14.2 Il termine di cui al comma 14.1 non sarà inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata o a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC o comunque non inferiore a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.

14.3 Nel caso in cui il Fornitore invii una comunicazione di costituzione in mora nei 90 (novanta) giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità con riferimento a fatture non contemplate nella precedente comunicazione, i suddetti termini ultimi per il saldo dei corrispettivi dovuti potranno essere ridotti in misura comunque non inferiore a 7 (sette) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata e 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC, o comunque a 10 (dieci) giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.

14.4 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.

14.5 Il Fornitore, trascorsi inutilmente tre giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA o definito nel prezzario del Distributore.

14.6 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'articolo 24 relativo alle comunicazioni.

14.7 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al Distributore la Cessazione amministrativa ai sensi dell'articolo 9 del TIMG. In tali casi, la risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore come data di Cessazione amministrativa.

14.8 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura anche sotto forma di lavoro complesso, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.

14.9 Per i contratti di gas naturale, ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al Distributore la relativa Cessazione amministrativa, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del servizio di *default*.

14.10 Nel caso cui al precedente comma 14.9, il Fornitore è tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere:

- copie delle fatture non pagate;
- copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale;
- copia della comunicazione con cui il Fornitore ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente;
- copia del Contratto (ove disponibile) o, in subordine dell'ultima fattura pagata;
- documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.

14.11 In caso di inadempimento al Contratto, il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disallentare il Punto di fornitura.

14.12 In caso di ritardo o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disallentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso esclusivamente mediante raccomandata con le modalità di cui ai commi da 14.1 a 14.4. Decorso inutilmente il termine aggiuntivo per il pagamento di cui al comma 14.5, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, chiedendo al Distributore la Cessazione amministrativa. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei Servizi di ultima istanza attivati dal Distributore.

14.13 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:

- euro 30 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità;
- euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:
  - il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
  - il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione di costituzione in mora;
  - il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.

14.14 Nei casi di cui al comma 14.13, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

#### ARTICOLO 15. PRESTAZIONI DI COMPETENZA DEL DISTRIBUTORE

15.1 Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel RQDG, comprendenti: la verifica del gruppo di misura, lo spostamento del gruppo di misura, sbrinteri e voltore, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del RQDG.

15.2 Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di voltore, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro IVA esclusa.

15.3 Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura.

#### ARTICOLO 16. SICUREZZA DEGLI IMPIANTI, APPARECCHIATURE E VERIFICHE

16.1 Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura del gas.

16.2 Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscono situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.

16.3 Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

#### ARTICOLO 17. FORZA MAGGIORE

17.1 Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.

17.2 Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.

17.3 Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

#### ARTICOLO 18. RESPONSABILITÀ

18.1 Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.

18.2 In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità del gas naturale alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manomissioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

18.3 Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del misuratore.

18.4 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

#### ARTICOLO 19. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

19.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi:

- mancato versamento del deposito cauzionale;
- prelievo fraudolento dell'energia elettrica e/o del gas a danno del Fornitore e/o del/i Distributore/i locale/i;
- manomissione e rottura dei sigilli del gruppo di misura;
- utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto;
- situazioni di imminente pericolo dovute a perdite di gas o gravi deficienze tecniche;
- comunicazione di dati e informazioni incomplete e/o non veritiere da parte del Cliente;
- iscrizione del Cliente nel registro dei protesti o altri casi di iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali sequestri, ipoteche, e/o sotto posizione del medesimo a procedure esecutive);
- possibilità di procedere alla fornitura di gas e/o energia elettrica per impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili al Fornitore;
- qualora il Fornitore abbia sospeso la fornitura per altra causa imputabile al Cliente e questi non abbia provveduto a regolarizzare la sua posizione entro 10 giorni dal ricevimento della relativa diffida inviata dal Fornitore;
- mancato pagamento di almeno 2 (due) fatture, anche non consecutive.

#### ARTICOLO 20. LIVELLI DI QUALITÀ, RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

20.1 Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIOV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del presente Contratto.

20.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo [www.imprese.energia.it](http://www.imprese.energia.it).

20.3 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIOV).

20.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (gas); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice PDR) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

#### ARTICOLO 21. ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI GAS

21.1 I Clienti finali che utilizzano il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto sono garantiti da un contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli incidenti da gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale e da essa sono esclusi:

- i Clienti finali dotati di un Misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in fattura);
  - i consumatori di gas naturale per autorizzazione.
- 21.1 Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o si può fare riferimento alle modalità indicate sul sito internet [www.areraenergia.it](http://www.areraenergia.it).

21.2 Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet del Fornitore.

#### ARTICOLO 22. INTEGRAZIONE DEL CONTRATTO

22.2 Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.

22.3 Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

#### ARTICOLO 23. CESSIONE DEL CONTRATTO

23.1 Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di gas naturale. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c..

23.2 La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata tempestivamente dal Fornitore. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

#### ARTICOLO 24. COMUNICAZIONI

24.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità indicate nella Welcome Letter.

24.2 Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.

24.3 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

#### ARTICOLO 25. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

25.1 La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa, è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano.

#### ARTICOLO 26. RISOLUZIONE EXTRA-GIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

26.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>).

26.2 L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

#### ARTICOLO 27. DATI PERSONALI

27.1 I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore ai fini dell'esecuzione del Contratto, o di cui comunque il Fornitore entri in possesso, sono trattati in conformità alla disciplina prevista dal Codice in materia di protezione dei dati personali come indicato nel modulo relativo all'informativa sul trattamento dei dati personali.



## NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

### ai sensi della Delibera ARG/com n. 104/10 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "Autorità" o "ARERA")

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di gas naturale. Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un cliente avente diritto al servizio di tutela, l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione

delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità, in alternativa all'offerta attuale. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento.

Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

#### Identità dell'impresa

Nome impresa: **ENGIE Italia S.p.A.** con sede in Viale Fulvio Testi, 280 – 20126 Milano - [www.engie.it](http://www.engie.it)

Indirizzo per l'invio di reclami scritti

per reclamo: **ENGIE Italia S.p.A.** - Milano Cordusio - Casella Postale n. 242 - 20123 Milano

#### Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione

Data di validità della proposta

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI<sup>2</sup>, se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

Eventuali oneri a carico del cliente **Nessuno**

## ASSICURAZIONE GAS

### (Delibera 223/2016/R/gas dell'ARERA)

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 223/2016/R/gas dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: a. i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); b. i consumatori di gas metano per autorizzazione. Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).

## INFORMAZIONI RELATIVE AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI DEL CLIENTE

### ai sensi dell'art. 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003)

Il Cliente è informato del fatto che il Codice in materia di protezione dei dati personali (di seguito "Codice") prevede l'obbligo, per chiunque effettui trattamento di dati personali (di seguito "Dati"), di fornire alla persona cui tali Dati si riferiscono (di seguito "Interessato") un'adeguata informativa e, in taluni casi, di ottenere il consenso al trattamento dei Dati. Il Fornitore intende pertanto mettere il Cliente, nella sua qualità di Interessato, al corrente di quanto segue.

#### Finalità del trattamento

La raccolta e il trattamento dei Dati sono effettuati al fine di consentire al Fornitore, in esecuzione di obblighi normativi ovvero nell'ambito di obblighi derivanti dal contratto di fornitura di gas e/o di energia elettrica, di condurre l'attività di:

- adempiimento delle operazioni imposte da obblighi normativi;
- gestione della clientela, più specificatamente: amministrazione, contabilità, gestione contratti, servizi, fatturazione/pagamenti, controllo solvibilità; gestione contenzioso compreso il recupero crediti; cessione dei crediti a società autorizzate, revisione contabile e certificazione del bilancio obbligatorio/facoltativo; cessione o anticipo crediti; invio di informazioni o comunicazioni di servizio, verifica della qualità e dei processi aziendali, eseguire ad altri obblighi derivanti dal contratto di cui l'Interessato è parte e per adempiere a sue specifiche richieste;
- studi e ricerche di mercato, marketing, attività di vendita e collocamento di prodotti e servizi inclusive attività di telemarketing e telesselling, invio di materiale pubblicitario e informativo; analisi statistica per finalità di marketing; rilevazione grado di soddisfazione; invio anche elettronico di informazioni e comunicazione commerciali interattive.

#### Modalità del trattamento

Il trattamento dei Dati per dette finalità avrà luogo con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici (anche tramite sistemi automatizzati, tramite telefono, MMS, SMS, fax, posta elettronica, o altri mezzi di comunicazione) atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi e comunque mediante strumenti idonei a garantire la loro sicurezza e riservatezza, nel rispetto delle regole previste dal Codice.

#### Natura del conferimento e conseguenze di un eventuale rifiuto

Il conferimento di Dati al Fornitore per le finalità di cui ai punti a) e b) è necessario per l'instaurazione e la prosecuzione del rapporto contrattuale; l'eventuale rifiuto a

conferire tali Dati potrebbe comportare l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale o rendere più difficile la prosecuzione dello stesso. Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto c) è facoltativo, senza alcuna conseguenza in caso di rifiuto.

#### Comunicazione dei dati

- I Dati, per le finalità di cui sopra, potranno essere comunicati ai seguenti soggetti terzi appartenenti alle seguenti categorie:
- società del gruppo ENGIE S.A.; società controllate, controllanti e collegate;
  - Enti, Autorità o Istituzioni pubbliche;
  - società specializzate nella gestione di servizi bancari, finanziari e assicurativi o sistemi e strumenti di pagamento, rilevazione di rischi finanziari e creditizi (ad. es. banche, istituti di credito e gestori di circuiti di pagamento nazionali e internazionali);
  - società per la gestione del rischio crediti e società di recupero crediti;
  - società che acquistano i crediti commerciali;
  - collaboratori autonomi della società, professionisti (avvocati, commercialisti), consulenti (assicurativi);
  - società di revisione legale dei conti;
  - società editoriali;
  - società che svolgono attività di assistenza alla clientela (ad. es. call center);
  - società specializzate nella gestione di attività di raccolta ed archiviazione dei contratti e della documentazione relativa ai rapporti intercorsi con la clientela;
  - oggetti appartenenti alla rete distributiva di ENGIE Italia S.p.A., diretta e indiretta;
  - oggetti che svolgono attività di promozione e vendita di prodotti e servizi di ENGIE Italia S.p.A. e delle altre società del gruppo di cui ENGIE Italia S.p.A. è parte;
  - oggetti operanti nel mercato della distribuzione dell'energia elettrica e/o del gas;
  - chiunque sia legittimo destinatario di comunicazioni previste da norme di legge o regolamentari.

Inoltre, i Dati potranno venire a conoscenza dei responsabili della cui opera il Fornitore si avvalga nell'ambito di rapporti di esternalizzazione per la fornitura di servizi, nonché dei responsabili e degli incaricati dell'area clienti, amministrazione, contabilità, assistenza per le finalità di cui alla presente informativa. I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati debitamente nominati da ENGIE Italia S.p.A. I Dati potranno essere esclusivamente a soggetti diversi da quelli indicati e/o per finalità di trattamento diverse escludivamente previo il consenso da Voi espresso.

## AGEVOLAZIONI DI IMPOSTA PER IL GAS NATURALE

La normativa che disciplina le imposte sui consumi di gas naturale e di energia elettrica (Testo Unico sulle Accise - Decreto Legislativo 26 Ottobre 1995, n. 504 - e Decreto Legge 28 novembre 1988, n. 511), contempla diverse tipologie di fornitura per le quali è prevista l'adozione di agevolazioni nell'applicazione di accise, addizionali all'accisa e IVA. Per poter riconoscere tali benefici occorre che il cliente inoltri al proprio fornitore apposita istanza indicando la tipologia di fornitura richiesta e la relativa agevolazione fiscale.

Quest'ultima, secondo quanto chiarito dal Ministero delle Finanze, decorre dal giorno di ricevimento della domanda inoltrata a ENGIE Italia S.p.A. - Milano Cordusio - Casella Postale n. 242 - 20123 Milano, ovvero dalla data stabilita dall'Agenzia delle Dogane territorialmente competente, ove sia necessaria una preventiva autorizzazione dello stesso Ufficio.

Per maggiori informazioni sull'applicabilità dei benefici e sulla procedura da seguire per richiederli è possibile visitare l'apposita sezione del sito [imprese.engie.it](http://imprese.engie.it) dove sono anche disponibili i moduli da utilizzare per inoltrare la richiesta di agevolazione.

#### Contenuto del contratto

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- modalità di calcolo del prezzo del servizio
- durata del contratto
- condizioni dell'esercizio del diritto di ripensamento e del diritto di recesso
- modalità di utilizzo dei dati di lettura
- modalità e tempistiche di pagamento
- conseguenze del mancato pagamento
- eventuali garanzie richieste
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita

#### Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- Copia contratto (Richiesta di Fornitura, Condizioni Generali e Particolari di fornitura, Condizioni Economiche dell'offerta)

#### Diritto di ripensamento

Il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza, senza alcun onere e spesa) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale);
- 14 (quattordici) giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

## CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE

### per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali

Sul sito web dell'Autorità è possibile consultare il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali di cui alla delibera 104/2010 e successive modifiche ed integrazioni. Per maggiori informazioni visita il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) (sezione atti e provvedimenti).

#### Diritti dell'interessato

L'art. 7 del Codice riconosce all'interessato numerosi diritti che il Cliente è invitato a considerare attentamente. Tra questi, sinteticamente, i diritti di:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei Dati che riguardano il Cliente, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- ottenere l'indicazione dell'origine dei Dati, delle finalità e modalità del trattamento, degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i Dati possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati;
- ottenere l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei Dati (qualora vi sia un interesse in tal senso) ovvero la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'attestazione che tali operazioni sono state portate a conoscenza di coloro ai quali i Dati sono stati comunicati o diffusi;
- opporsi, in tutto o in parte, al trattamento dei Dati che riguardano il Cliente per motivi legittimi ovvero per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

In ogni momento è possibile esercitare i sopra citati diritti scrivendo al Titolare In ogni momento è possibile esercitare i sopra citati diritti scrivendo al Titolare del trattamento ENGIE Italia S.p.A. - Milano Cordusio - Casella Postale n. 242 - 20123 Milano, indicando in oggetto: "privacy".

#### Titolare e responsabile del trattamento

Titolare del Trattamento dei dati è ENGIE Italia S.p.A., società soggetta a direzione e coordinamento di ENGIE S.A., con sede legale, amministrativa e gestionale in Viale Fulvio Testi, 280 - 20126 Milano. La Società ha nominato Responsabili del trattamento di dati personali i Responsabili pro tempore delle funzioni aziendali, domiciliati presso la sede della Società. L'elenco dettagliato di tutti i Responsabili del trattamento è consultabile presso la sede della ENGIE Italia S.p.A. in Viale Fulvio Testi, 280 - 20126 Milano.

#### Trasferimento dati all'estero

I Vostri dati personali potrebbero essere trasferiti all'estero, in conformità e nei limiti di cui agli artt. 42-45 del Codice della Privacy (D. Lgs. 196/2003).

## STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA

### ai sensi della Delibera ARERA 413/2016/R/com

TIPOLOGIA	STANDARD ARERA	ENGIE *
<b>Standard Specifici</b>		
Reclami	40 giorni	15 giorni
Rettifica specifica	90 giorni	28 giorni
Doppia fatturazione	20 giorni	28 giorni
<b>Standard Generali</b>		
Richieste di informazioni (entro 30 giorni)	95%	97,1%
Rettifica generale (entro 40 giorni)	95%	91,1%

\* I dati di performance riportati si riferiscono al 2015

L'esercente, in caso di mancato rispetto degli standard specifici, corrisponde al cliente finale un indennizzo automatico pari a Euro 25, crescente in relazione al ritardo della prestazione.