

## DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano anche le seguenti definizioni:

- “Adesione alla Proposta di Fornitura”: sottoscrizione per adesione da parte del Cliente della Proposta di Fornitura compilata in ogni sua parte;
- “Arera ”: Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente, Autorità amministrativa indipendente che regola e disciplina il settore elettrico e del gas naturale;
- “Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità”: azione finalizzata alla sospensione temporanea del servizio di distribuzione consistente nella chiusura da remoto o in loco del Punto di Riconsegna;
- “Cliente”: è la persona fisica così come identificata nell’Adesione alla Proposta di Fornitura che acquista il gas naturale oggetto delle presenti condizioni generali per usi esclusivamente domestici/ civili;
- “Conclusione del Contratto”: il momento in cui il Cliente sottoscrive per adesione la Proposta di Fornitura;
- “Consumi effettivi”: sono i consumi di gas naturale attribuiti sulla base delle letture rilevate dal gruppo di misura ubicato presso il punto di fornitura nella titolarità del Cliente, ai sensi delle Delibere dell’Arera;
- “Contratto”: è l’insieme dei documenti accettati dal Cliente costituiti dalla Proposta di Fornitura, dai relativi allegati (Allegato A Condizioni Generali per la fornitura di gas naturale e Allegato B - Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di gas naturale) e delle Schede Sintetiche, tutti documenti che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto stesso;
- “Contratto di Distribuzione”: contratto stipulato con il Distributore per l’erogazione del servizio di distribuzione sulla rete locale e la regolazione delle relative partite economiche, ai sensi della normativa vigente nel settore;
- “Convenzione Socio Coop Alleanza 3.0”: è l’accordo tra il Fornitore e Coop Alleanza 3.0 in forza del quale il Fornitore riconosce al Cliente che sia anche Socio Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa determinati benefici economici e vantaggi nella fornitura di gas naturale;
- “Convenzione Socio Coop Reno” è l’accordo tra il Fornitore e Coop Reno Società Cooperativa in forza del quale il Fornitore riconosce al Cliente che sia anche Socio Coop Reno determinati benefici economici e vantaggi nella fornitura di gas naturale;
- “Convenzione Socio Unicoop Tirreno Società Cooperativa”: è l’accordo tra il Fornitore e Unicoop Tirreno Società Cooperativa in forza del quale il Fornitore riconosce al Cliente che sia anche Socio Unicoop Tirreno Società Cooperativa determinati benefici economici e vantaggi nella fornitura di gas naturale;
- “Distributore”: è il soggetto esercente l’attività di trasporto locale del gas naturale attraverso reti di gasdotti locali per la consegna al Cliente, ai sensi della normativa vigente;
- “Fornitore”: Alleanza luce & gas S.p.A., soggetto titolare del/i contratto/i di fornitura con il Cliente, società di capitali soggetta alla Direzione e Coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa;
- “Fornitura”: è la fornitura di gas naturale distribuito a mezzo di reti di distribuzione, ai sensi delle presenti condizioni contrattuali;
- “Gruppo di misura/contatore/misuratore”: è la parte dell’impianto di alimentazione del Cliente finale che serve per l’intercettazione, per la misura del gas naturale. Il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati, nel caso di fornitura di gas naturale;
- “Interruzione dell’alimentazione del punto di riconsegna”: attività finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l’azione diretta sull’allacciamento che alimenta l’impianto del Cliente;
- “Proposta di Fornitura”: la proposta di fornitura di gas naturale riportante le condizioni generali di contratto per la fornitura di gas naturale predisposta dal Fornitore e dallo stesso proposta al Cliente attraverso i propri canali di vendita;
- “Punto di riconsegna” (d’ora in poi “PdR”): punto finale in cui il gas naturale viene consegnato dalla società di vendita e prelevato dal Cliente;
- “Schede Sintetiche”: schema riassuntivo delle informazioni essenziali dell’offerta in conformità di quanto previsto dal codice di condotta commerciale come da Delibera 27 ottobre 2020 26/2020/R/Com s.s.m.i.
- “Socio Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, di Unicoop Tirreno Società Cooperativa e/o Coop Reno Società Cooperativa”: è la persona fisica socia di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, di Unicoop Tirreno Società Cooperativa e/o Coop Reno Società Cooperativa alla quale, in virtù di detto rapporto e in forza della Convenzione Socio Coop Alleanza 3.0, della Convenzione Socio Unicoop Tirreno Società Cooperativa e/o della Convenzione Socio Coop Reno, sono riconosciuti determinati benefici economici nella fornitura di gas naturale ed altri vantaggi contrattuali, che necessitano per la loro applicazione, (i) che i citati accordi tra il Fornitore e le Cooperative non siano cessati e (ii) di una costante verifica elettronica automatizzata dei propri dati presso Coop Alleanza 3.0 Soc. Coop, di Unicoop Tirreno Soc. Coop. e/o Coop Reno Soc. Coop.;

## 1. OGGETTO

Le presenti condizioni generali di fornitura (le "Condizioni Generali") hanno ad oggetto la Fornitura da parte del Fornitore di gas naturale a favore del Cliente in ragione dei dati forniti al momento della sottoscrizione per adesione della Proposta di Fornitura. Il Gas Naturale consegnato dal Fornitore al/i PdR sarà utilizzato direttamente dal Cliente esclusivamente per l'uso domestico/civile così come dichiarato al momento della sottoscrizione per Adesione alla Proposta di Fornitura.

Il Fornitore erogherà al Cliente il gas naturale, secondo quanto indicato nel Contratto, presso i punti di riconsegna nei limiti di potenza, pressione e capacità degli impianti e delle reti di distribuzione cui essi sono allacciati, indicati dal Cliente nell'Adesione alla Proposta di Fornitura, fermo restando che in caso di discordanza tra i codici o gli altri dati indicati dal Cliente e quelli risultanti al Distributore locale, prevarranno questi ultimi.

1.1 Nel caso in cui il Cliente perda in qualsiasi momento lo status di socio o nell'ipotesi di cessazione per qualsiasi motivo della Convenzione Socio Coop Alleanza 3.0, della Convenzione Socio Unicoop Tirreno o della Convenzione Socio Coop Reno, le presenti Condizioni Generali saranno considerate valide per le forniture con l'applicazione a carico del Cliente di quanto previsto all'art. 8 delle presenti condizioni generali e meglio dettagliato nella Condizioni tecniche economiche di fornitura di gas naturale alla sezione garanzia dei pagamenti.

1.2 Nell'ipotesi in cui il Cliente risulti socio sia di Unicoop Tirreno Società Cooperativa o di Coop Reno Società Cooperativa sia di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa saranno applicati i vantaggi previsti per i soci di quest'ultima.

## 2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO – DIRITTO DI RIPENSAMENTO – CONDIZIONI PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

2.1 Il Contratto si conclude per adesione quando il Cliente, attraverso i canali di vendita del Fornitore, sottoscrive l'Adesione alla Proposta di Fornitura e i relativi allegati (Allegato A Condizioni Generali per la fornitura gas naturale e Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di gas naturale) e le Schede Sintetiche, che costituiscono parte integrante e sostanziale dello stesso Contratto.

2.2 Se il Cliente è un "Consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, e il Contratto si conclude a distanza o fuori dai locali commerciali, può esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla data di Conclusione del Contratto dandone comunicazione al Fornitore a mezzo lettera raccomandata A/R all'indirizzo Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13 - 40127 Bologna (BO) oppure inviando una mail all'indirizzo e-mail [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it). In tutti i casi è possibile utilizzare l'apposito modulo scaricabile dal sito [www.accendilucegas.it](http://www.accendilucegas.it).

2.3 L'Attivazione della fornitura, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile successiva a quella di conclusione del Contratto. La data di attivazione sarà riportata nella prima bolletta. Le procedure per l'attivazione della Fornitura verranno avviate solo una volta decorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Il Cliente alla sottoscrizione dell'Adesione alla Proposta di Fornitura può richiedere espressamente che le procedure per dar corso all'attivazione vengano avviate prima che sia decorso il termine per il ripensamento. Laddove il Cliente eserciti il ripensamento dopo aver fatto richiesta dell'esecuzione anticipata, qualora sia possibile annullare la richiesta di avvio di fornitura il Fornitore rinuncia a richiedere il corrispettivo previsto, qualora invece non sia possibile annullare la richiesta di avvio della Fornitura il Fornitore potrà applicare tutti i corrispettivi indicati nel Contratto fino al momento della cessazione. Se la fornitura è già stata attivata e il Cliente decida di esercitare il diritto di ripensamento, lo stesso potrà individuare un altro fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del punto di fornitura. In caso contrario saranno attivati i servizi di ultima istanza.

2.4 Successivamente alla Conclusione del Contratto, il Fornitore si riserva il diritto di eseguire ogni tipo di valutazione sul Cliente anche

attraverso l'analisi preventiva di informazioni e dati anche consultando database privati o pubblici e tenendo conto di eventuali segnalazioni di protesti od altre situazioni pregiudizievoli, nel rispetto della vigente normativa finalizzata alla decisione se addivenire o meno alla effettiva esecuzione del Contratto.

Successivamente alla Conclusione del Contratto, l'esecuzione della Fornitura è sottoposta alle seguenti condizioni risolutive:

- sospensione o disattivazione per morosità del/i PdR oggetto di richiesta di switching;
- mancato collegamento dei PdR indicati nella Richiesta di Attivazione alle reti di distribuzione locale, mancata attivazione del servizio di distribuzione,
- erronea indicazione dei dati anagrafici e/o tecnici necessari per l'attivazione della Fornitura e che non consentono l'esecuzione della stessa

Al verificarsi delle condizioni previste alle precedenti lettere a), b) e c) il Contratto si intenderà risolto e il Fornitore provvederà a darne comunicazione scritta o telefonica al Cliente con le modalità che riterrà più efficaci entro e non oltre 180 giorni dalla Conclusione del Contratto. Il Fornitore si riserva la facoltà di risolvere il Contratto qualora successivamente alla Conclusione del Contratto il Cliente si trovi in condizione di morosità rispetto ai precedenti fornitori, nonostante la prestata garanzia di regolarità nei pagamenti. Qualora in tale ipotesi il Fornitore non eserciti la facoltà di risolvere il Contratto, addebiterà in fattura al Cliente i costi che derivano da tale morosità.

## 3. DETERMINAZIONE E REVISIONE DEI CORRISPETTIVI PER LA FORNITURA

3.1 Per ogni Fornitura le condizioni economiche e il relativo periodo di applicabilità (decorrente dalla data di attivazione della Fornitura) sono indicate nell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di gas naturale, con riferimento alla tipologia di offerta scelta e sottoscritta dal Cliente all'interno dell'Adesione alla Proposta di Fornitura, e comprendono eventuali assegnazioni di capacità produttiva e di capacità di trasporto.

3.2 Per quanto riguarda la Fornitura di gas naturale, il prezzo della materia prima gas naturale, il cui valore è indicato nell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di gas naturale, è da intendersi non comprensivo:

- delle componenti tariffarie previste dal vigente quadro normativo (Dell. ARG/gas 159/08 s.s.m.i. (RTDG) e ARG/gas 69/09 s.s.m.i. (TIVG) dell'Arera) e valide per la località dove è ubicata la fornitura a copertura dei costi di Trasporto, Distribuzione, Vendita al dettaglio e ulteriori oneri di sistema, oltre che delle imposte erariali ed addizionali gravanti sui consumi di gas naturale, dell'IVA e di eventuali corrispettivi aggiuntivi stabiliti e/o approvati dall'Arera o definiti dal distributore locale. La determinazione del corrispettivo inerente la fornitura di gas risente dell'applicazione del potere calorifico superiore convenzionale PCS di un metro cubo di gas distribuito nella località misurato alle condizioni standard, determinato dal Distributore secondo le previsioni di cui alla Del. 138/04 s.s.m.i.
- delle quote fisse e variabili dei corrispettivi di commercializzazione al dettaglio (QVD) definite nell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di gas naturale;
- dei costi di trasporto gas (QT) definiti nell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di gas naturale.

3.3 Tutti i corrispettivi di cui ai punti 3.1 e 3.2 verranno aggiornati secondo le modalità e i tempi dettagliati nell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di gas naturale.

3.4 Saranno altresì poste a carico del Cliente eventuali spese amministrative e qualsiasi onere richiesto dal Distributore per prestazioni richieste dal Cliente. A titolo esemplificativo e non esaustivo : attivazione, disattivazione della fornitura e voltura dell'utenza.

3.5 Tutti i corrispettivi e le componenti sopra indicate, saranno poste a carico del Cliente salvo non sia diversamente specificato all'interno dell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di gas naturale, in riferimento alla tipologia di offerta scelta e sottoscritta dal Cliente all'interno dell'Adesione alla Proposta di fornitura.

Il Cliente non ha facoltà di cambiare la tipologia di offerta sottoscritta durante il periodo di validità della stessa indicato all'interno dell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di gas naturale, se non con le modalità e alle condizioni proposte e comunicate per iscritto da Alleanza luce&gas S.p.A. mediante specifica comunicazione (cartacea o digitale).

In particolare, trascorso il periodo di applicabilità indicato nelle Condizioni Tecniche Economiche, il Fornitore potrà inviare al Cliente la propria proposta di nuove condizioni tecniche economiche. Il cliente potrà esercitare il diritto di recesso entro 30 giorni dal ricevimento della suddetta proposta. La proposta si intende ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte di ALG. Il mancato esercizio del diritto di recesso si considera accettazione della proposta inviata da ALG.

Le condizioni tecniche economiche così accettate si applicheranno solo a decorrere dal termine di validità del prodotto.

#### 4. MANDATI PER SERVIZI DI TRASPORTO, DISPACCIAMENTO, GESTIONE DELLA CONNESSIONE E RAPPORTI CON IL PRECEDENTE FORNITORE

Per l'erogazione di gas naturale ai PdR indicati dal Cliente, quest'ultimo conferisce a titolo gratuito al Fornitore mandato senza rappresentanza, esclusivo ed irrevocabile ai sensi dell'art. 1705 del cod. civ., per la stipula e la gestione del Contratto di vettoriamento con soggetti terzi o il Distributore e del contratto di accesso al servizio di trasporto con il Trasportatore Nazionale e per tutto quanto necessario per l'espletamento delle pratiche per la regolare erogazione del gas naturale.

Il Cliente conferisce il suddetto mandato a titolo gratuito senza rappresentanza al Fornitore, che a sua volta potrà dare mandato a soggetti terzi, per la gestione del Contratto di connessione dei PdR; il Cliente potrà altresì conferire mandato con rappresentanza, al Fornitore che a sua volta potrà dare mandato a soggetti terzi, per la sottoscrizione delle Condizioni Tecniche allegata al predetto contratto di trasporto del gas naturale.

In generale il Fornitore ha la facoltà di conferire mandato ad un operatore terzo che sottoscriva o abbia già sottoscritto il/i contratto/i di trasporto, dispacciamento e distribuzione. Il Cliente si impegna, previa richiesta da parte del Fornitore, a porre in essere tutto quanto eventualmente necessario o opportuno per consentire l'espletamento dei mandati conferiti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa o richiesto dal gestore di rete competente. Tutte le eventuali variazioni della normativa relativa ai servizi citati nel presente articolo o l'importo dei corrispettivi previsti saranno automaticamente recepite nel Contratto che sarà pertanto, di volta in volta, adeguato alle nuove regole vigenti.

Il Cliente conferisce sin d'ora mandato a titolo gratuito al Fornitore affinché quest'ultimo comunichi al precedente fornitore di gas naturale la volontà di recesso del Cliente ed effettui le necessarie comunicazioni agli eventuali soggetti terzi competenti, come individuati dalla normativa in vigore. Indipendentemente dal conferimento del suddetto mandato, nel caso dovesse sorgere tra il Cliente e il precedente Fornitore una qualsivoglia controversia relativa ad inadempimenti o a cause di qualsiasi altra natura, il Cliente sarà tenuto a risponderne; il medesimo quindi espressamente manleva il Fornitore da ogni responsabilità a seguito del recesso per cambio fornitore, in relazione ai rapporti giuridici derivanti dal precedente contratto di fornitura.

Il Cliente terrà pertanto manlevato e indenne il Fornitore per ogni danno, costo o spesa derivanti o comunque connessi al precedente contratto di fornitura.

Il Fornitore non essendo utente della distribuzione e avendo stipulato con un soggetto terzo apposito contratto, così come previsto dalla delibera 258/2015 s.s.m.i il contratto di fornitura continuerà a essere eseguito in coerenza coi termini previsti dall'art. 27bis della deliberazione 138/04 s.s.m.i. la fornitura verrà comunque garantita qualora il Cliente non abbia trovato un altro esercente la vendita, nell'ambito dei servizi di ultima istanza.

#### 5. MESSA A DISPOSIZIONE DEI DATI DI CONSUMO ED AUTOLETTURA DEL GAS NATURALE

Il consumo del gas naturale, espresso in metri cubi ("mc"), viene misurato mediante il gruppo di misura installato e mantenuto a cura del Distributore; ai fini della fatturazione il gas naturale sarà espresso in standard metri cubi (Smc) attraverso l'applicazione delle regole stabilite dalla normativa nel settore vigente al momento della fornitura. Nel caso non sia installato presso il Cliente un convertitore di consumi, la conversione del consumo da mc a Smc sarà effettuata applicando al consumo in mc il coefficiente correttivo "C" stabilito e aggiornato dal Distributore.

Ogni consumo di gas naturale misurato dal gruppo di misura, a qualsiasi titolo avvenuto, è a carico del Cliente. La rilevazione dei consumi del gas avverrà mediante lettura periodica del contatore da parte del Distributore quale soggetto responsabile dell'attività di lettura, secondo la periodicità minima prevista dalla normativa vigente. Il Cliente ha l'obbligo di permettere e facilitare, in qualsiasi momento, al personale incaricato dal Distributore l'accesso ai contatori per la rilevazione dei consumi. Il Fornitore, comunque, mette a disposizione del Cliente una o più modalità di comunicazione dell'autolettura. L'autolettura, se comunicata secondo le modalità indicate dal Fornitore, sarà valida ai fini della fatturazione solo qualora validata dal Distributore. Se per qualsiasi causa non fosse possibile ottenere la lettura dei misuratori in tempo utile per la fatturazione, il Fornitore determinerà a priori con propri algoritmi di calcolo i consumi da fatturare come successivamente indicato all'art. 7.

Il Fornitore si riserva altresì di richiedere l'autolettura al Cliente. Il Cliente può richiedere la verifica della correttezza della misurazione dei consumi mediante un sopralluogo del Distributore volto a verificare l'esattezza della lettura registrata oppure la verifica del gruppo di misura per accertarne il corretto funzionamento. Qualora il Cliente decida di optare per tali possibilità, dovrà comunque presentarne apposita richiesta scritta al Fornitore che provvederà a inoltrarla al Distributore. Il Fornitore provvederà ad indicare al Cliente il costo dell'intervento che verrà addebitato nei seguenti casi:

- per il caso di richiesta di sopralluogo per verificare l'esattezza della lettura registrata, qualora la lettura risulti esatta;
- per il caso di richiesta di verifica del gruppo di misura, qualora il misuratore risulti regolarmente funzionante.

Nel caso in cui venga accertato il mancato o l'irregolare funzionamento del contatore oltre ai limiti stabiliti dalla normativa tecnica vigente, il Distributore provvederà alla ricostruzione dei consumi e il Fornitore di conseguenza comunicherà per iscritto al Cliente l'esito della verifica richiesta, provvedendo agli eventuali e conseguenti addebiti o accrediti. Il Fornitore si riserva di addebitare al Cliente eventuali importi addebitatigli a sua volta dal Distributore, per la quota di competenza, ai fini della ricostruzione dei consumi ai sensi della normativa vigente al momento dell'accadimento. In caso di incongruenza tra i dati di consumo forniti dal Cliente e quelli del Distributore, prevalgono questi ultimi; il Cliente rimane pertanto obbligato nei confronti del Fornitore a corrispondere quanto da quest'ultimo fatturato sulla base dei dati forniti dal Distributore nel rispetto delle disposizioni di cui al successivo art. 7, con diritto di ricevere eventuale futuro conguaglio/nota credito nel caso in cui, anche a seguito di giudizio, i dati del Distributore dovessero essere rettificati.

#### 6. OBBLIGHI FISCALI E DICHIARAZIONI

Tutti i corrispettivi previsti nel Contratto ed inerenti la fornitura di gas naturale sono da considerarsi al netto di qualsivoglia diritto, tributo, imposta e relative addizionali presenti e future i cui oneri sono a carico del Cliente, salvo che non siano espressamente posti dalla legge o dal Contratto a carico del Fornitore e senza facoltà di rivalsa. Per informazioni sulla tassazione applicata è possibile fare riferimento all'Agenzia delle Entrate al sito <https://www.agenziaentrate.gov.it> e all'Agenzia delle Accise, Dogane e Monopoli al sito <https://www.adm.gov.it/portale/>

Il Cliente è unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne il Fornitore da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate sulla base delle istanze, delle dichiarazioni e delle comunicazioni del Cliente consegnate al Fornitore dal Cliente stesso. Nel caso di mancata veridicità dei dati risultanti dalle predette istanze, dichiarazioni e documentazione, saranno poste a carico del Cliente le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che il Fornitore fosse tenuto a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro Ente coinvolto, a prescindere dalla legittimità della pretesa avanzata nei confronti del Fornitore dall'Amministrazione finanziaria e/o da qualunque altro Ente coinvolto.

Il Cliente si impegna altresì a non utilizzare il gas naturale per usi diversi e a non cederlo a terzi. Il Cliente dichiara di avere ottenuto le autorizzazioni, concessioni e servizi necessarie per l'allacciamento e che gli impianti di sua proprietà e/o disponibilità sono conformi alle norme CEI e alle vigenti disposizioni di legge, anche in materia di sicurezza.

Il Cliente garantisce inoltre l'esattezza, l'attendibilità e l'autenticità dei dati riportati nell'Adesione alla Proposta di fornitura di gas naturale; il Cliente altresì dichiara di conoscere ed accettare il Contratto composto dall'Adesione alla Proposta di fornitura debitamente compilata e sottoscritta, nonché dagli Allegati che ne costituiscono a loro volta parte integrante. Il presente Contratto è conforme alla normativa vigente nel settore, consultabile al sito internet dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (in seguito "Arera") [www.arera.it](http://www.arera.it).

## 7. FATTURAZIONE

La fattura del Fornitore sarà corrispondente alle normative vigenti al momento dell'emissione della fattura e conterrà, tra le altre informazioni l'indicazione: a) del periodo di riferimento della fattura, b) dei termini di scadenza del pagamento c) delle modalità utilizzate di determinazione dei consumi, d) della data di lettura effettuata o dell'autolettura, e) degli addebiti per CMOR, f) e degli eventuali costi aggiuntivi. Il Cliente potrà richiedere per iscritto al Fornitore la rateizzazione del pagamento delle fatture: a) la cui periodicità non è mensile qualora la fattura di conguaglio sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle fatture stimate o in acconto ricevute, successivamente alla precedente fattura di conguaglio, salvo il caso in cui la differenza tra l'addebito fatturato nella fattura di conguaglio e gli addebiti fatturati nelle fatture stimate o in acconto, sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi, b) che addebitano consumi non registrati dal gruppo di misura, a seguito del malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, c) unicamente di conguaglio relative ai periodi di fornitura precedenti a quello in corso di fatturazione. La richiesta di rateizzazione non potrà riguardare importi inferiori a € 50 (cinquanta). Per tutto quanto non specificamente regolamentato nel presente Contratto, il Fornitore applicherà la disciplina di cui all'art. della Delibera Arera n. 229/01 s.m.i..

Le fatture avranno la periodicità di fatturazione indicata nel Modulo di Adesione alla Proposta di Fornitura e/o all'interno dell'Allegato B - Condizioni Tecniche Economiche (CTE).

Il Fornitore fatturerà al Cliente per il PdR indicato nell'Adesione alla Proposta di fornitura, gli importi corrispondenti agli standard metri cubi (Smc) di gas naturale consumati nel bimestre o nel mese precedente, così come comunicati dal Distributore, attraverso l'emissione di un documento contabile. La fattura verrà emessa entro 90 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura, in deroga a quanto previsto dalla delibera 463/2016/R/com s.s.m.i.. Nel caso di mancato rispetto del termine indicato, verrà corrisposto a favore del Cliente un indennizzo di importo differenziato in base ai giorni di ritardo di emissione, così come previsto dalla Delibera 463/2016/R/com. Il Fornitore trasmetterà la fattura via posta ordinaria ovvero tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente nell'Adesione alla Proposta. In caso di trasmissione della

fattura tramite posta elettronica, la "Bolletta Sintetica" e gli "Elementi di dettaglio" di cui alla Delibera ARERA 501/2014/R/Com e ss.mm.ii. saranno inviati al Cliente all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase di sottoscrizione e saranno successivamente resi disponibili sull'area web riservata accessibile gratuitamente dal <https://www.accendilucegas.it/> o attraverso l'APP, in formato .pdf scaricabile.

In caso di trasmissione della fattura tramite posta ordinaria la "Bolletta Sintetica" sarà inviata al Cliente all'indirizzo da questi indicato e gli "Elementi di dettaglio" saranno resi disponibili sull'area web riservata accessibile gratuitamente dal <https://www.accendilucegas.it/> o attraverso l'APP, in formato .pdf scaricabile. In qualsiasi momento il Cliente che ha optato per l'invio tramite posta ordinaria potrà contattare il Servizio Clienti per richiedere che anche l'invio degli "Elementi di Dettaglio" avvenga tramite posta ordinaria. e/o la modifica delle modalità di trasmissione della fattura. In tale ultima ipotesi troverà applicazione quanto previsto dal successivo articolo 19. In caso di invio della fatturazione tramite posta elettronica tale comunicazione sostituisce a tutti gli effetti il documento contabile cartaceo e obbliga il Cliente ad effettuare il pagamento. Nel caso in cui il Cliente abbia optato nell'Adesione alla Proposta di fornitura per l'invio cartaceo della fattura, il Fornitore provvederà alla spedizione della stessa all'indirizzo di posta indicato nell'Adesione alla Proposta di fornitura.

Nel caso in cui la fornitura avvenga su distinti PdR, in virtù di contratti di fornitura separati, il Fornitore potrà uniformare la modalità di invio delle fatture, adottando per tutti i punti di consegna la modalità prescelta dal Cliente nell'Adesione alla Proposta più recentemente sottoscritta. Le fatture saranno emesse nel rispetto della normativa in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione e includeranno anche corrispettivi, maggiorazioni, oneri e penali che fossero dovuti per effetto del Contratto o della normativa vigente pro-tempore. La fatturazione è da intendersi in acconto e salvo conguaglio, errori od omissioni. Il Fornitore procederà a contabilizzare prioritariamente i consumi effettivi. Nel caso in cui non risulti disponibile, nei termini previsti per la fatturazione, il Fornitore contabilizzerà consumi stimati fino all'ultimo giorno solare del bimestre o nel mese di riferimento della fattura, in deroga a quanto indicato all'art.6 della Delibera 463/2016/R/com. Per il gas naturale al consumo annuo verrà applicato il profilo di prelievo definito dal Testo Integrato Settlement Gas (TISG) di cui alla Delibera 148/2019/R/gas s.s.m.i. , in deroga a quanto indicato all'art.6 della Delibera 463/2016/R/com.

Al fine di mantenere costantemente aggiornato il dato relativo al consumo annuo, il Fornitore procederà ad aggiornare la base di computo del consumo annuale del Cliente per i PdR che avranno due letture reali a distanza non inferiore di 220 giorni solari. Il Fornitore si riserva la facoltà di adeguare la base di computo del consumo annuale del Cliente anche sulla base dei dati messi a disposizione dal Sistema Informativo Integrato (SII), qualora non pervengano letture reali con intervalli utili all'aggiornamento sopra descritto. La fattura di conguaglio sarà emessa non appena noti i consumi effettivi comunicati dal Distributore.

Il Fornitore addebiterà o accrediterà al Cliente anche eventuali importi derivanti da conguagli o rettifiche che fossero dovuti a seguito della lettura finale da parte del Distributore effettuata successivamente alla cessazione della Fornitura o a malfunzionamenti del gruppo di misura. Saranno posti a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi fissi relativi alle spese di gestione delle prestazioni richieste dal Cliente al Distributore, come previsto dalla Delibera Arera n. 156/07 e s.m.i. e della Delibera Arera 199/11 e s.m.i.

Qualora il gas naturale fornito al Cliente sia misurato in media pressione o, se in bassa pressione con l'installazione presso il Cliente di un gruppo di misura di classe non inferiore alla classe G40, il Cliente può attivarsi a proprie spese affinché il gruppo di misura utilizzato per la determinazione dei volumi fatturati sia corredato di un idoneo correttore omologato.

## 8. GARANZIA DEI PAGAMENTI

Il Cliente si impegna a corrispondere l'importo indicato in fattura entro il 30° (trentesimo) giorno successivo alla data di emissione della fattura, mediante la modalità di pagamento indicata dal Cliente nell'Adesione alla Proposta di fornitura, salvo diverse indicazioni da parte del Fornitore. Nel caso in cui fosse stata indicata nell'Adesione alla Proposta di fornitura una modalità di pagamento che per motivi tecnici, anche temporanei, non fosse andata a buon fine, a titolo esemplificativo ma non esaustivo mancato allineamento dell'addebito diretto su c/c bancario, il Fornitore richiederà il pagamento della fattura tramite bollettino postale. L'utilizzo di modalità di pagamento non espressamente autorizzate dal Fornitore potranno essere soggette a costi aggiuntivi a carico del Cliente, se sostenute dal Fornitore. In caso di pagamento effettuato con modalità diverse da quelle comunicate al Fornitore, in assenza della dichiarazione prevista all'art. 1193 cod. civ., il Fornitore potrà imputare l'importo pagato prioritariamente alle fatture con data di emissione anteriore. Il Fornitore si riserva la facoltà di richiedere al Cliente il versamento di una somma di denaro infruttifera, il cui importo è indicato nelle condizioni tecniche economiche, a copertura del corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali da parte del Cliente stesso. Detta somma, qualora non trattenuta in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolite, verrà restituita al cliente, a seguito di tutte le verifiche, in apposita fattura o con l'ultima fattura di chiusura del rapporto.

#### **9. RITARDO NEI PAGAMENTI E MOROSITÀ**

**9.1** Il Cliente che non paga entro il termine indicato nel documento di fatturazione è considerato moroso. Nel caso di ritardato pagamento, anche parziale, delle fatture di gas naturale, verranno applicati sugli importi non pagati dal Cliente un interesse di mora su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea aumentato del 3,5%, per ogni giorno di ritardo a partire dal giorno successivo alla scadenza della fattura rimasta insoluta, oltre alle spese sostenute per la gestione amministrativa del sollecito al pagamento e per il recupero del credito ai sensi della normativa vigente. In tutti i casi di morosità e in riferimento ai pagamenti parziali della fattura da parte del Cliente nei confronti del Fornitore, è facoltà di quest'ultimo procedere in via preventiva alla chiusura del PdR, previa comunicazione scritta al Cliente, anche limitatamente ad alcuni dei PdR in fornitura, nel rispetto delle seguenti modalità: messa in mora scritta del Cliente, sospensione/interruzione della fornitura per morosità come previsto dalla Delibera 99/11TIMG Arera e s.m.i. La lettera di costituzione in mora dovrà essere inviata a raccomandata A/R, raccomandata elettronica o tramite PEC o tramite PEC a partire dal giorno successivo la scadenza della fattura, e indicherà che, trascorsi 40 (quaranta) giorni solari dalla notifica al cliente finale della lettera di costituzione in mora e comunque non prima di tre giorni lavorativi dalla data del termine di pagamento indicato nella comunicazione stessa, il Fornitore procederà, a richiedere al Distributore la sospensione della fornitura ovvero la chiusura del PdR per morosità. L'avvenuto pagamento dovrà essere comunicato dal Cliente a mezzo telefax al recapito indicato nella comunicazione inviata dal Fornitore, allegando il documento attestante l'avvenuto pagamento. Qualora il ritardo nei pagamenti da parte del Cliente superi i 20 (venti) giorni, saranno applicabili le disposizioni dell'art.13 delle presenti Condizioni Generali, indipendentemente dalla sospensione della fornitura.

Qualora abbia operato la risoluzione contrattuale per morosità, il Fornitore, a seguito dello switching del Cliente da parte di diverso fornitore, potrà avanzare richiesta di indennizzo "CMOR", qualora sussistano i presupposti previsti dalla Allegato A alla deliberazione Arera 593/2017/R/com s.s.m.i.-

Il Fornitore potrà in ogni caso sospendere la fornitura anche senza preavviso in caso di prelievi fraudolenti di gas naturale o di manomissione del gruppo di misura, in qualunque modo il Fornitore ne sia venuto a conoscenza. L'effettiva sospensione della fornitura avverrà nei minimi tempi tecnici compatibili con la sospensione del servizio di trasporto. In tutti i casi di sospensione della fornitura di gas naturale ai

sensi del presente art. 9, il Fornitore avrà diritto di richiedere al Cliente il pagamento di un contributo di attivazione e disattivazione della fornitura, nel limite dei costi effettivamente sostenuti. Sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa sospensione o cessazione della fornitura di gas naturale e dei relativi servizi collegati, inclusi eventuali spese, costi e oneri aggiuntivi ed eventuali interessi di mora per ritardato pagamento conseguenti alla sospensione e/o risoluzione del Contratto. In caso di mancato, ritardato o parziale pagamento, il Fornitore si riserva, inoltre, ai sensi dell'art. 1194 cod. civ., il diritto di imputare i pagamenti ricevuti dal Cliente nell'ordine: a. agli interessi moratori maturati alla data dell'incasso; b. alle maggiori spese di esazione; c. al capitale, indipendentemente all'imputazione difforme indicata dal Cliente all'atto del pagamento. Saranno imputati al Cliente tutti i costi effettivi sostenuti dal Fornitore per pretendere il pagamento delle morosità.

**9.2** Il Cliente, secondo quanto stabilito dal comma 4.3 Allegato A, delibera Arera ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii., avrà diritto ad un indennizzo automatico di importo pari a:

- euro 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura di gas naturale sia stata sospesa per morosità senza preventivo invio della comunicazione di costituzione in mora;
- euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura di gas naturale sia stata sospesa per morosità, nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini: i) termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; comma 4.3 lett. b Allegato A, delibera Arera ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii.); ii) termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità ( comma 4.3 lett. b Allegato A, delibera Arera ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii.).

**9.3** Nel caso di morosità del Cliente per la fornitura di gas naturale titolare di un "PdR non disalimentabile" il Fornitore, secondo quanto previsto dall'art. 15 Allegato A, delibera Arera ARG/gas 99/11 ss.mm.ii., potrà procedere alla costituzione in mora tramite apposita comunicazione indicante il termine ultimo, comunque non inferiore a 10 (dieci) giorni dall'invio della comunicazione, entro il quale il Cliente finale titolare di PdR non disalimentabile moroso deve provvedere al pagamento e, decorso tale termine, senza che il Cliente finale abbia provveduto al pagamento, il Fornitore potrà provvedere alla richiesta al Distributore locale di Cessazione amministrativa per morosità relativa a un PdR non disalimentabile moroso. In tal caso il Distributore provvederà ad attivare i servizi di ultima istanza di cui al TIVG (Allegato A, delibera Arera ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii., pubblicata sul sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) in data 04.06.2009).

#### **10. BONUS SOCIALE SULLA FORNITURA DI GAS NATURALE**

Il bonus sociale gas, ovvero il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di gas naturale, viene introdotto dal Governo nel 2009 e gestito con la collaborazione dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) e i Comuni, come disciplinato dalla Delibera 63/2021/R/com. s.s.m.i. Il bonus sociale gas, sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura gas naturale, ha l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per il gas naturale. Maggiori informazioni disponibili al sito internet dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamando il numero verde 800.166.654.

#### **11. AGGIORNAMENTO DELLE CLAUSOLE CONTRATTUALI**

Il Contratto si intenderà modificato di diritto, per mezzo dell'automatico inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche che l'Arera o il Legislatore vorranno definire. Ove necessario il Fornitore indicherà al Cliente, in bolletta o mediante apposita informativa, le conseguenti modifiche e i relativi effetti. Senza pregiudizio per le disposizioni precedenti, il Fornitore avrà facoltà di apportare unilateralmente, salvo la facoltà di recesso del Cliente di cui al punto che segue, qualunque modifica alle condizioni economiche, normative o

tecniche del Contratto, ove sussista un giustificato motivo, quale in via esemplificativa, ma non esaustiva, il mutamento delle condizioni del mercato o delle proprie politiche commerciali, la cessazione per qualsiasi causa della Convenzione Socio Coop Alleanza 3.0, della Convenzione Unicoop Tirreno Società Cooperativa o della Convenzione Socio Reno ovvero sopraggiungano, successivamente alla data di conclusione del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità e/o regolamentazioni e/o modificazioni del quadro normativo, regolamentare o tariffario ovvero mutamenti dei termini delle condizioni di approvvigionamento da parte del Fornitore parzialmente o totalmente incompatibili con il Contratto. In caso di esercizio della facoltà di modifica unilaterale, il Fornitore porterà a conoscenza del Cliente il motivo specifico che giustifica la modifica, che verrà in ogni caso comunicata in tempo utile rispetto all'attuazione della medesima modifica. Qualora desideri esercitare tale facoltà, il Fornitore dovrà comunicare espressamente e in forma scritta al Cliente, le modifiche apportate al Contratto, indicando il testo completo delle disposizioni modificate e illustrando gli effetti delle variazioni, nonché la data di efficacia di tali modifiche, che verrà fissata per il 3° (terzo) mese decorrente dal 1° (primo) giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. La comunicazione di variazione deve contenere per ciascuna delle modifiche proposte le seguenti informazioni:

- 1) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultanti dalla modifica proposta;
- 2) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;
- 3) la decorrenza della variazione proposta;
- 4) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.

Nel caso di modifiche unilaterali del Fornitore di cui sopra, il Cliente avrà facoltà di recedere senza oneri dal Contratto entro 30 (trenta) giorni di calendario a decorrere dalla ricezione della comunicazione delle modifiche inviata dal Fornitore, ricezione che si intende per avvenuta trascorsi 10 (dieci) giorni dalla data di invio, salvo prova contraria da parte del Cliente. Il recesso avrà effetto dal primo giorno del mese successivo a quello in cui scade il termine di 30 (trenta) giorni dalla ricezione della relativa comunicazione di recesso. Il Cliente, qualora eserciti tempestivamente il recesso e fino alla data di efficacia dello stesso, avrà diritto all'applicazione delle precedenti condizioni contrattuali.

## 12. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Ferme restando le cause di recesso e/o risoluzione previste dal Contratto o disposte per legge, e in particolare le disposizioni degli artt. 2 (il Contratto) e 9 (Ritardo nei pagamenti e morosità) delle presenti Condizioni Generali - fornitura gas naturale e Delibera Arera ARG/gas 99/11 e s.m.i relativamente alla fornitura di gas naturale, il Contratto potrà essere risolto anticipatamente dal Fornitore mediante semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R, raccomandata elettronica o tramite PEC, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., al verificarsi di una o più delle seguenti circostanze:

- a) mancata attivazione, revoca o cessazione di efficacia dell'autorizzazione permanente di addebito in conto corrente bancario delle fatture emesse dal Fornitore, a cui non sia posto rimedio entro i successivi 10 (dieci) giorni, qualora sia previsto il pagamento a mezzo autorizzazione permanente di addebito in conto corrente;
- b) ritardo in un pagamento da parte del Cliente che si protragga oltre 20 (venti) giorni dalla comunicazione del Fornitore di cui all'art. 9.1 delle presenti Condizioni Generali;
- c) reiterato ritardato pagamento e/o pagamento parziale delle fatture, ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art. 9.1;
- d) mancata e/o invalida costituzione, revoca del deposito cauzionale richiesto dal Fornitore al Cliente ai sensi dell'art. 8 (pagamenti e deposito cauzionale) delle presenti Condizioni Generali;

- e) violazione da parte del Cliente degli obblighi posti a suo carico dall'art. 24 (apparecchiature e verifiche avvertenze e responsabilità) delle presenti Condizioni Generali;
- f) iscrizione del Cliente nel registro dei protesti;
- g) fornitura di dati non veritieri o errati e/o dichiarazioni mendaci rese dal Cliente; fornitura di dati non validati e/o non accettati e/o non coincidenti con quelli delle pubbliche amministrazioni, a titolo esemplificativo e non esaustivo i dati per l'emissione della fatturazione elettronica;
- h) assunzione da parte del Cliente di impegni contrattuali con altri fornitori per il medesimo oggetto e medesimo periodo presente riferibili al presente Contratto;
- i) impedimento all'accesso ai misuratori per effettuare operazioni sugli stessi da parte del Distributore (lettura, apertura, operazioni di manutenzione etc.);
- j) manomissione o alterazione dolosa dei misuratori, dei sigilli o dei contrassegni;
- k) prelievi fraudolenti di gas abusando dei servizi forniti dal Fornitore o dal Distributore.

Senza pregiudizio per qualsiasi altro rimedio del Fornitore ai sensi di legge o previsto dal Contratto, la risoluzione sarà efficace a decorrere dall'ultimo giorno del mese successivo a quello della data di invio della relativa comunicazione e comunque in accordo con i tempi tecnici stabiliti e previsti dall'Arera, che per lo switching sono definiti dalla Delibera Arera ARG/gas 138/04 e s.m.i. Nei limiti di legge, sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa cessazione della fornitura di gas naturale e dei relativi servizi collegati, inclusi eventuali costi e oneri aggiuntivi conseguenti alla risoluzione del Contratto. Il Cliente rimane in ogni caso obbligato a pagare la fornitura di gas fino a quando il Distributore non abbia provveduto ad eliminare l'abbinamento tra PdR con il Fornitore.

## 13. RECESSO E CESSAZIONE DELLA FORNITURA

Una volta attivata la fornitura il diritto di recesso può essere esercitato dal Cliente inviando al Fornitore, direttamente o per il tramite del fornitore entrante, lettera raccomandata A/R debitamente sottoscritta all'indirizzo del fornitore indicato nell'Adesione alla Proposta di fornitura, con 30 giorni di preavviso (come disciplinato dalla Del. Arera 144/07), o nel diverso termine massimo previsto dalla normativa di volta in volta applicabile, senza oneri e penalità; il termine di preavviso decorre quindi a partire dal 1° (primo) giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione.

In ogni caso il Fornitore ha facoltà di recedere dal Contratto, per qualunque motivo, dandone comunicazione al Cliente mediante raccomandata A/R, raccomandata elettronica o tramite PEC, con un termine di preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi. Qualora, il Cliente non renda possibile la rilevazione finale dei consumi o la chiusura del contatore gas o la sua rimozione, il Cliente stesso rimarrà in ogni caso responsabile dei consumi di gas naturale e dei costi connessi (ad es. corrispettivi richiesti dal Distributore). I termini di recesso non valgono nel caso di recesso per la richiesta di disattivazione.

## 14. FORZA MAGGIORE E CASI DI INTERRUZIONE DELLA FORNITURA

L'adempimento degli obblighi di una delle Parti sarà sospeso per tutto il tempo durante il quale detta Parte sia impedita a tale adempimento per il verificarsi di avvenimenti di carattere straordinario che le Parti non avrebbero potuto prevedere né prevenire con l'esercizio dell'ordinaria diligenza, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: le guerre, le sommosse e i tumulti, gli atti di terrorismo, gli espropri o le requisizioni di attrezzature o installazioni, i sabotaggi, gli incendi, le alluvioni, i terremoti, gli scioperi, le interruzioni o sospensioni della somministrazione di Gas Naturale non dovuta al fatto della Parte che invoca la presente disposizione, o norme di legge e decisioni di autorità che abbiano gli effetti di cui alla presente disposizione, altre circostanze che comportino impossibilità sopravvenuta di una obbligazione ai sensi dell'art. 1463 ss. cod. civ. Al verificarsi di una delle circostanze di cui al precedente paragrafo, la

Parte che intenda farla valere avrà l'onere di darne tempestivamente comunicazione all'altra Parte a mezzo lettera raccomandata A/R, indicando la circostanza intercorsa, le conseguenze prodotte o che potrebbero prodursi e la prevedibile durata della situazione di impossibilità al regolare adempimento delle obbligazioni contrattuali. In caso di impedimento parziale del Fornitore, quest'ultimo ha la facoltà di ridurre proporzionalmente le prestazioni dovute, limitandole alla parte rimasta eseguibile, ovvero di dichiarare il proprio recesso dal Contratto con effetto a decorrere dal 60° (sessantesimo) giorno successivo alla comunicazione al Cliente dell'esercizio del recesso. Qualora il Fornitore non eserciti la facoltà di recedere, il Contratto continuerà ad avere esecuzione per la parte rimasta eseguibile, salva la facoltà del Cliente di recedere mediante dichiarazione a mezzo raccomandata A/R da spedire al Fornitore entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della comunicazione che evidenzia le circostanze di impossibilità parziale. Il recesso del Cliente avrà efficacia decorso 60 (sessanta) giorni dalla data in cui il Fornitore ha avuto conoscenza di tale dichiarazione di recesso.

Fermi i casi predetti, il Fornitore potrà altresì interrompere la Fornitura, adoperandosi, per quanto possibile, per ridurre il disagio del Cliente, per ragioni di servizio quali, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: manutenzione, riparazione di guasti, interventi di ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico, motivi di sicurezza. In nessuno dei casi indicati, il Cliente ha diritto al risarcimento di danni né ad abbuoni o indennizzi di qualsiasi genere o natura.

L'impossibilità del Cliente di adempiere ai propri obblighi di pagamento non può essere considerata Forza Maggiore dunque rientrante in questa clausola.

#### 15. CESSIONE DEL CONTRATTO

Il Cliente potrà cedere il Contratto solo con il preventivo consenso scritto del Fornitore. Resta inteso che la parte cessionaria del Contratto (colui che è subentrato al Cliente) sarà in ogni caso obbligata in solido con il cedente nei confronti del Fornitore, in relazione a tutte le obbligazioni sorte o comunque maturate fino al momento di tale cessione, ancorché non ancora fatturate dal Fornitore al Cliente. Il Cliente consente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altre società o imprese di vendita.

#### 16. CESSIONE DEI CREDITI DERIVANTI DAL CONTRATTO

**16.1** Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di cedere i crediti derivanti dal presente Contratto a soggetti terzi ai sensi degli articoli 1260 e segg. del Cod. civ.

**16.2** Il cliente titolare del libretto di prestito sociale che abbia indicato tra le modalità di pagamento la cessione del credito a Coop Alleanza 3-0 Società Cooperativa:

- autorizza il Fornitore a cedere a Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa tutti i crediti dallo stesso vantati nei propri confronti, per la fornitura di gas naturale;
- autorizza Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa a procedere alla loro compensazione per pari importi, con le somme depositate e disponibili sul libretto di prestito sociale al medesimo intestato, una volta avvenuta la cessione dei crediti così come documentati nelle fatture di fornitura

La cessione del credito sarà pro solvendo a tempo indeterminato salvo variazione, da parte del Cliente, della presente modalità di pagamento. Il Cliente titolare del libretto nominativo di prestito sociale si obbliga dal momento della presente sottoscrizione a mantenere su tale libretto una disponibilità finanziaria compatibile con i debiti maturandi e maturati per la fornitura di gas naturale regolata dalle presenti condizioni contrattuali, dovendo in caso contrario:

- non trovare applicazione gli eventuali vantaggi indicati nell'Allegato B - Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di gas naturale.
- sopportare le conseguenze giudiziali e forzate del recupero dei crediti non potendosi dare corso alle predette regolazioni per compensazione.

#### 17. ELEZIONE DI DOMICILIO, LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

**17.1** Ai fini delle comunicazioni inviate dal Fornitore al Cliente con raccomandata a.r. o posta semplice, ivi compreso quello di eventuali notificazioni giudiziarie, il Cliente elegge domicilio nel luogo indicato nella sezione "Modalità di ricezione fatture e documenti ed elezione di domicilio" nell'Adesione alla Proposta di Fornitura. Nel caso in cui in quest'ultima sezione sia presente un recapito di posta elettronica, il Cliente riceverà le comunicazioni inviate dal Fornitore tramite raccomandata elettronica o posta elettronica all'indirizzo di posta elettronica indicato nella sezione "Modalità di ricezione fatture e documenti ed elezione di domicilio". Le eventuali notificazioni giudiziarie saranno inviate presso il luogo indicato nella sezione "Residenza" nell'Adesione alla Proposta di Fornitura. Qualora il Cliente che sottoscrive il Contratto non sia il proprietario dell'immobile, con la sottoscrizione per Adesione della Proposta di Fornitura, garantisce di avere ottenuto l'assenso del proprietario all'attivazione della Fornitura. Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

**17.2** Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione conclusione, esecuzione o risoluzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente come regolato dalle norme vigenti.

Se il Cliente è un Consumatore, ai sensi del Codice del Consumo, può richiedere di ricorrere alle procedure di mediazione, di cui al D.Lgs n.28/2010.

#### 18. RISERVATEZZA

Il Cliente e il Fornitore si impegnano a mantenere strettamente riservate tutte le informazioni comunque relative al Contratto ed alle Parti, tra cui a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: i corrispettivi della Fornitura. Le Parti si impegnano a far rispettare tale impegno anche dai loro amministratori, dipendenti e consulenti ai quali le informazioni siano state comunicate. Ciascuna Parte adotterà ogni necessaria precauzione ai fini di salvaguardare la riservatezza e segretezza delle informazioni e di impedire la loro rivelazione a terzi, restando inteso che nessuna delle Parti sarà ritenuta inadempiente alle disposizioni del presente art. 19 per effetto di comunicazioni eseguite in ottemperanza a obblighi di legge o in seguito ad espresso consenso scritto dell'altra Parte. Gli obblighi di riservatezza e confidenzialità rimarranno in vigore e continueranno ad applicarsi anche dopo la scadenza per qualsiasi causa del Contratto, fintanto che dette Informazioni Confidenziali non divengano legittimamente di dominio pubblico

#### 19. VALIDITA' E MODIFICHE

Il Contratto prevale su qualunque accordo o intesa precedentemente intercorsa tra le Parti relativamente alle stesse condizioni contrattuali. Qualsiasi modifica al Contratto, fatti salvi i casi di cui all'art 11, per essere valida ed efficace, potrà essere effettuata o con firma anche elettronica, o mediante mezzi a distanza, o mediante accesso all'area riservata al Cliente disponibile sul sito internet del Fornitore stesso o su altre piattaforme telematiche messe a disposizione dal Fornitore stesso. Qualora una delle disposizioni del Contratto risulti invalida, inefficace o inapplicabile, tale invalidità, inefficacia o inapplicabilità non inficerà la validità, efficacia o applicabilità di alcun'altra disposizione del Contratto, fatta salva l'applicazione dell'art. 1419, comma 1, cod. civ. La mancata richiesta di una Parte di adempiere una disposizione del Contratto non pregiudicherà in alcun modo il suo diritto di far valere la medesima in un momento successivo. Nessuna rinuncia di una Parte a diritti previsti dal Contratto sarà efficace a meno che non sia fatta per iscritto.

#### 20. SITO INTERNET

Il Fornitore potrà, in via facoltativa, mettere a disposizione del Cliente sul proprio sito internet [www.accendilucegas.it](http://www.accendilucegas.it), aree riservate consultabili dal Cliente relativamente ai dettagli ed ai servizi fruiti, le quali potranno altresì essere utilizzate in accordo e per i fini di cui al

precedente articolo 19. Resta inteso che, qualora il Fornitore decida di mettere a disposizione del Cliente tale servizio, per accedere al servizio stesso il Cliente dovrà accettarne i termini e le relative condizioni.

## 21. DURATA DEL CONTRATTO E DECORRENZA DELLA FORNITURA

**21.1** Il Contratto ha durata indeterminata.

In ogni caso la Fornitura di gas naturale è condizionata – così come previsto al precedente articolo 2 – all’attivazione da parte dei soggetti competenti dei servizi di trasporto e di distribuzione del gas naturale e avviene compatibilmente con l’intervenuta efficacia del recesso del Cliente verso il precedente fornitore. Qualora, per cause non imputabili al Fornitore, la decorrenza della Fornitura non sia compatibile con la data di attivazione dei servizi di trasporto e di distribuzione di gas naturale, la decorrenza della Fornitura si intende differita alla prima data utile; in tale caso il Fornitore non sarà responsabile di eventuali danni subiti dal Cliente conseguenti la ritardata attivazione della fornitura.

## 22. ASSICURAZIONE INFORTUNI

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 delibera Arera ARG/gas n. 191/13 “Disposizioni per l’assicurazione dei clienti finali civili del gas distribuito a mezzo di gasdotti locali e reti di trasporto”. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

(a) i clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 mc alle condizioni standard per utilizzi industriali;  
(b) i clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 300.000 mc alle condizioni standard per utilizzi ospedalieri;  
(c) i consumatori di gas metano per autotrazione. 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 Comitato Italiano Gas (“CIG”) 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 [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

## 23. ASPETTI DELLA SOMMINISTRAZIONE

Il Cliente si dichiara consapevole e accetta incondizionatamente che tutti gli aspetti riguardanti la qualità della somministrazione (quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo: variazioni di pressione, interruzioni nell’erogazione dei servizi, modifica delle caratteristiche di allacciamento alla rete, frequenza, manutenzione della rete, ecc.) attengano esclusivamente ai rapporti in essere tra il Cliente e il Distributore locale ovvero il Gestore della Rete di Trasporto Nazionale secondo quanto previsto dalla normativa vigente di settore. Il Cliente si dichiara consapevole e accetta incondizionatamente che in nessun caso il Fornitore potrà essere ritenuto responsabile, neanche parzialmente e/o indirettamente, di danni causati dalla qualità di somministrazione, o, in generale, dalla connessione dei PdR alla rete, non esercitando il Fornitore alcuna attività di trasporto o dispacciamento o distribuzione. Il Cliente si dichiara consapevole e accetta incondizionatamente che eventuali interruzioni, irregolarità e/o limitazioni di somministrazione, con o senza preavviso, imputabili ad attività di manutenzione, riparazioni, guasti agli impianti del Distributore locale o del Trasportatore ovvero al Distributore locale, o comunque dovute a cause accidentali e/o a cause di forza maggiore e/o provvedimenti di pubblica autorità, non gli attribuiranno alcun diritto di risarcimento nei confronti del Fornitore o riduzione dei corrispettivi allo stesso dovuti. Nessuno dei suddetti casi potrà costituire motivo di risoluzione del contratto né potrà essere imposto al Fornitore di garantire modalità alternative di somministrazione. In caso le modalità alternative di somministrazione di gas naturale vengano attivate dal Distributore locale, i relativi costi

verranno addebitati a tutti i Clienti serviti dal Fornitore sulla Rete di Distribuzione locale interessata dall’intervento, in misura proporzionale al consumo mensile (effettivo o stimato per ciascun Cliente) nel mese di riferimento.

## 24. APPARECCHIATURE, VERIFICHE, AVVERTENZE E RESPONSABILITÀ

Tutti i contatori sono muniti di apposito sigillo di garanzia e rimangono di proprietà del Distributore locale. Il Cliente ha l’onere di verificare che il contatore sia e rimanga sigillato. Il Fornitore non sarà ritenuto responsabile nell’ipotesi di manomissioni delle apparecchiature di misura o di alternazioni della misura del gas naturale o di sottrazione di gas naturale non misurato. Il Cliente sarà obbligato a risarcire il Fornitore per gli eventuali danni o costi dallo stesso subiti in dipendenza dei suddetti eventi.

Il Cliente è consapevole che il gas naturale può essere pericoloso, qualora non siano adottate le cautele più opportune che egli stesso si impegna a conoscere e far osservare. Gli impianti e gli apparecchi di proprietà del Cliente, che utilizzano il gas naturale oggetto del presente Contratto, debbono risultare conformi alle norme di legge e di sicurezza vigenti ed il loro uso non deve provocare disfunzione alla rete di distribuzione; in caso contrario il Cliente né dovrà sopportare i rischi e le responsabilità conseguenti. Il Fornitore non sarà ritenuto responsabile per gli incidenti occorsi al Cliente o a terzi in conseguenza dell’uso del gas naturale in modo improprio o senza l’osservanza delle norme di sicurezza. In particolare il Cliente dovrà utilizzare solamente apparecchiature omologate, rivolgersi per la manutenzione ed interventi tecnici a personale qualificato e rispettare le norme di buona tecnica. Il Cliente si impegna inoltre a comunicare al Distributore locale, attraverso l’apposito numero verde messo a disposizione e rintracciabile in bolletta, e agli Enti preposti eventuali situazioni di pericolo o necessità di manutenzione riscontrate sugli impianti a monte del PdR. Il Fornitore può effettuare o far effettuare verifiche e, se risultano irregolarità o situazioni di pericolo, può sospendere la fornitura per il tempo occorrente al Cliente per adeguare gli impianti. Nessuna riduzione del consumo di gas naturale sarà riconosciuta al Cliente per eventuali dispersioni o perdite degli impianti stessi, da qualunque causa prodotte, né il Fornitore potrà essere chiamato a rispondere dei danni che derivassero da guasti o da irregolare funzionamento di tali impianti. Qualora, nel corso di vigenza del presente Contratto, il Cliente intenda eseguire opere o lavori che modifichino o interferiscano con i gruppi di misura o le derivazioni d’utenza o i relativi ambienti, oppure vengano modificati i dati relativi al gruppo di misura, la matricola del contatore, la classe del contatore, il codice del PdR, la pressione di misura, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione scritta al Fornitore, che a sua volta sarà tenuto a comunicarli al Distributore di gas naturale, come da delibera Arera n. 138/04 “Adozione di garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e di norme per la predisposizione dei codici di rete”. Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso di lui. Il gruppo di misura non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente se non per disposizione del Distributore di gas naturale (nel caso di recepimento di nuove norme di sicurezza ovvero quando, per modifiche ambientali o strutturali, venga a trovarsi in luoghi che siano ritenuti o possano ritenersi pericolosi o inadatti) ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati. Il Fornitore e/o il Distributore hanno il diritto di accedere in qualunque momento agli impianti e ai gruppi di misura del Cliente per la verifica dello stato degli stessi. Ciò avverrà con preavviso, salvo ragioni di comprovata urgenza e/o sicurezza o connesse a possibili prelievi fraudolenti.

Nel caso in cui il Cliente richieda interventi per guasti o malfunzionamenti attribuiti a impianti ed apparecchi del Distributore, le spese sono a carico del Cliente se il guasto o il malfunzionamento non riguarda impianti ed apparecchi del Distributore. Il Cliente è tenuto a corrispondere al Fornitore i costi addebitati dal Distributore di gas naturale per l’intervento. Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura in contraddittorio, effettuandone

richiesta scritta. Il Cliente ha diritto di presenziare alla prova di verifica. Ove il Cliente non si avvalga di tale diritto, l'esito della verifica verrà comunicato per iscritto dal Fornitore al Cliente. Se le verifiche confermano l'inconveniente lamentato dal Cliente, le spese di prova e degli interventi necessari non saranno poste a carico del Cliente. Nel caso in cui tali spese siano state anticipatamente pagate dal Cliente, il Fornitore provvederà al dovuto rimborso nella prima fattura utile, successiva alla verifica. Qualora il gruppo di misura installato presso il Cliente, a seguito delle verifiche, presenti un errore nella registrazione dei consumi che ecceda i margini di tolleranza riferiti alla portata del misuratore, come previsto dalla normativa vigente, il Distributore procederà alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente ed alla determinazione del relativo conguaglio, dandone informazione scritta al Cliente e/o al Fornitore. I consumi verranno calcolati in base all'errore di misurazione accertato in sede di verifica ovvero, qualora non fosse possibile l'accertamento dell'errore, con riferimento ai consumi storici del Cliente. Il Cliente ha 30 (trenta) giorni di tempo dal ricevimento della comunicazione scritta dei risultati della ricostruzione dei consumi da parte del Distributore e/o del Fornitore per inviare le proprie osservazioni scritte, adeguatamente documentate, all'indirizzo indicato nella comunicazione stessa; in mancanza, sarà ritenuta valida a tutti gli effetti la ricostruzione dei consumi comunicata dal Distributore o Fornitore. Se le osservazioni presentate saranno accettate dal Distributore, la ricostruzione precedente subirà una rettifica; diversamente la prima ricostruzione effettuata rimarrà quella valida. Il Fornitore, con la prima bolletta utile, fornirà al Cliente i numeri di Pronto Intervento (gas naturale) del Distributore competente per ogni eventuale necessità del Cliente medesimo. Nel caso di successiva variazione di detti numeri, il Fornitore provvederà a comunicare il nuovo numero di Pronto Intervento (gas naturale) con la bolletta successiva.

## 25. COMUNICAZIONI

**25.1** Ogni comunicazione del Cliente al Fornitore, fatto salvo quanto concerne le richieste di informazioni ed i reclami, che sono regolati dal successivo articolo 27, dovrà essere effettuata a mezzo lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13 - 40127 Bologna (BO) o a mezzo Fax al numero 051/6376199 o email: servizioclienti@accendilucegas.it.

**25.2** Il Fornitore potrà inviare tutte le comunicazioni al Cliente, ivi incluse le comunicazioni relative ad eventuali ulteriori canali di contatto ai quali il Cliente potrà rivolgersi per richiedere informazioni, nonché le comunicazioni relative alla Fornitura e le variazioni contrattuali secondo una delle seguenti modalità: (i) a mezzo lettera ordinaria o a mezzo lettera raccomandata A/R o raccomandata elettronica all' indirizzo indicato dal Cliente nel Contratto; (ii) tramite messaggistica istantanea (ad es. SMS, WhatsApp, ecc.), al numero di telefono indicato dal Cliente nel Contratto; e (iii) tramite mail all'indirizzo email comunicate dal Cliente nel Contratto. Il Fornitore potrà inviare le comunicazioni anche unicamente con nota in fattura. Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali aggiornamenti dei propri recapiti indicati al momento della Conclusione del Contratto o successivamente, compresi l'indirizzo email ed il numero di cellulare. Nel caso in cui il Cliente non comunichi l'aggiornamento dei propri recapiti, il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per l'eventuale mancata ricezione delle comunicazioni da parte del Cliente.

## 26. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi di quanto previsto dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679, c.d. "General Data Protection Regulation", il Cliente si dichiara consapevole ed accetta, che il Fornitore e/o il Distributore possano dare corso ai trattamenti dei dati con modalità informatiche e/o cartacee finalizzati all' esecuzione del Contratto, anche mediante comunicazione a soggetti terzi, purché nell'ambito e nei limiti degli obblighi previsti dalle presenti clausole contrattuali. Il Cliente potrà inoltre esprimere nell'Adesione alla

Proposta di Fornitura specifici consensi affinché il Fornitore possa utilizzare i dati raccolti per lo svolgimento di attività finalizzate a conoscere gli stili di vita del Cliente, o all'invio di notizie relative a promozioni ed offerte riguardanti beni e servizi proposti da esso o da soggetti terzi. Il Cliente acconsente al trattamento automatizzato dei propri dati in via preventiva ed in vigenza di contratto in via continuativa, per poter consentire le verifiche atte a consentire l'ottenimento dei vantaggi contrattuali ivi previsti agli articoli 1.1 e 8. La mancata o incompleta compilazione dei campi inerenti la qualifica di socio di Coop Alleanza 3.0, Unicoop Tirreno e/o Coop Reno permetterà in ogni modo l'esecuzione del Contratto con l'applicazione dei vantaggi previsti a favore dei clienti soci della Cooperativa. Per maggiori approfondimenti sulla disciplina del trattamento dei dati personali, si veda anche l'apposita nota informativa presente sul sito internet [www.accendilucegas.it](http://www.accendilucegas.it).

## 27. RICHIESTE DI INFORMAZIONI, RECLAMI ED INDENNIZZI AUTOMATICI

Il Cliente può inviare in forma scritta reclami e/o richieste di informazioni ai recapiti indicati nelle fatture mensili e nel sito web del Fornitore, tramite la compilazione del modulo reclami o a mezzo lettera scritta nella quale dovrà indicare chiaramente i seguenti elementi minimi, necessari al Fornitore per l'identificazione del Cliente e per l'invio a quest'ultimo della motivata risposta scritta:

a) Nome e Cognome; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; d) servizio a cui si riferisce il reclamo (gas naturale); e) PdR, o qualora non disponibile il codice cliente, e una breve descrizione dei fatti contestati. Gli indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale verranno erogati in conformità alla normativa vigente e saranno corrisposti al Cliente con accredito nella prima fattura utile ovvero rimessa diretta, entro 6 mesi dalla data di ricevimento del venditore del reclamo scritto o della richiesta di rettifica fatturazione, ad eccezione dei Clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato a 8 mesi.

L'indennizzo sarà riconosciuto come di seguito specificato nella tabella:

SE L'ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE AVVIENE			
Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto degli standard specifici	Oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Oltre lo standard ma entro un tempo triplo standard	Oltre un tempo triplo dello standard
Mancato rispetto del tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro

Inoltre il Fornitore è tenuto alla corresponsione al Cliente di un indennizzo automatico : 1. pari a quanto previsto dall'articolo 16 del Testo integrato in materia di fatturazione - TIF alla deliberazione 463/2016/R/com s.s.m.i. nei casi di violazione delle clausole contrattuali sulla periodicità di emissione delle fatture definite dal Fornitore ai



## ALLEGATO A CONDIZIONI GENERALI PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE

sensi degli artt. 11.1, lettera g, punto i dell' Allegato A del Codice di Condotta Commerciale vigente pro tempore (delibera Arera ARG/com n. 104/10 s.s.m.i.); 2. pari a € 30,00 (trenta euro) nel caso di mancato rispetto di quanto previsto ai commi 13.1 e 13.4 dell'Allegato A del Codice di Condotta Commerciale vigente pro tempore (delibera Arera ARG/com n. 104/10 s.s.m.i.), per mancato rispetto da parte del Fornitore dei termini di preavviso e modalità di comunicazione delle variazioni unilaterali al contratto in presenza di un giustificato motivo. Per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, il Fornitore è tenuto ad accreditare al Cliente l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore che non ha rispettato il livello specifico di qualità commerciale.

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>).

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

combustibili rinnovabili come il BioGas, ovvero il gas prodotto dalla fermentazione di rifiuti organici.

### Documenti da consegnare in allegato:

**Allegato B - Condizioni Tecniche Economiche per la Fornitura di gas naturale**

**Scheda Sintetica**

**Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista.**

### 28. STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI GAS NATURALE

Si riportano di seguito gli Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di gas naturale e gli standard generali di qualità dei call center definiti dall'Arera nel Codice di Condotta Commerciale in vigore e nell'Allegato A della Delibera 21 luglio 2016 413/2016/R/com s.s.m.i.. I dati riportati dovranno ritenersi automaticamente modificati in conformità alla normativa vigente pro-tempore.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI GAS NATURALE	
INDICATORE	STANDARD SPECIFICO DAL 2019
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari
	90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI GAS NATURALE	
INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di risposte richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95 %

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ DEI CALL CENTER		
INDICATORE	STANDARD GENERALE DAL 1° GENNAIO 2015	STANDARD GENERALE DAL 1° GENNAIO 2017
Accessibilità al servizio	AS >= 95%	AS >= 95%
Tempo medio di attesa	TMA <= 200 sec	TMA <= 180 sec
Livello di servizio	LS >= 80%	LS >= 85%

### 29. CERTIFICATI DI COMPENSAZIONE PER IL GAS NATURALE

Qualora la sottoscrizione di un'offerta o di un'opzione lo preveda, come dettagliato nell'allegato B - Condizioni Tecniche Economiche per la Fornitura di Gas Naturale, il Fornitore acquisterà i certificati di compensazione VERs (Voluntary Emission Reductions) a copertura dell'intero fabbisogno annuale di gas naturale del Cliente. I certificati di compensazione VERs finanziano progetti di sostenibilità, che hanno l'obiettivo di compensare la CO<sub>2</sub> emessa nell'ambiente producendo