

# ALLEGATO A - CONDIZIONI GENERALI

## FORNITURA ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

### Definizioni

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- "Cliente": è la persona fisica così come identificata nella Proposta di fornitura che acquista l'energia elettrica e il gas naturale oggetto delle presenti condizioni generali per usi esclusivamente domestici/civili;
- "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 energia elettrica e 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 energia elettrica e gas naturale;
- "Socio Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa e/o di Unicoop Tirreno Società Cooperativa": è la persona fisica socia di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa e/o di Unicoop Tirreno Società Cooperativa alla quale, in virtù di detto rapporto e in forza della Convenzione Socio Coop Alleanza 3.0 e/o della Convenzione Socio Unicoop Tirreno Società Cooperativa, sono riconosciuti determinati benefici economici nella fornitura di energia elettrica e 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 e/o di Unicoop Tirreno Soc. Coop;
- "Proposta di fornitura di energia elettrica e gas naturale" (di seguito "Proposta"): la Proposta riportante le condizioni generali di contratto per la fornitura di energia elettrica e gas naturale predisposta dal Fornitore;
- "Accettazione della Proposta di fornitura": sottoscrizione per accettazione da parte del Cliente della Proposta di fornitura compilata in ogni sua parte;
- "Contratto": è l'insieme dei documenti accettati dal Cliente costituiti dalla Proposta di fornitura, e dai relativi allegati: (Allegato A- Condizioni Generali per la fornitura energia elettrica e gas naturale, Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica e gas naturale e Allegato C - Nota Informativa ai sensi del Codice di Condotta Commerciale pro tempore e Codice del Consumo e s.m.i., che costituiscono parte integrante e sostanziale dello stesso);
- "Conclusione del contratto": il momento in cui l'accettazione della Proposta di fornitura di energia elettrica e gas naturale da parte del Cliente è portata a conoscenza del Fornitore o con l'invio da parte del Fornitore della conferma di ricezione dell'accettazione della Proposta di fornitura e dei relativi Allegati sottoscritti dal Cliente nell'ipotesi di conclusione del contratto a distanza;
- "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;
- "Arera si": Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Autorità amministrativa indipendente che regola e disciplina il settore elettrico e del gas naturale;
- "Distributore": è il soggetto esercente in regime di concessione, l'attività di distribuzione locale di energia elettrica, alla cui rete è connesso il punto di prelievo del Cliente oppure 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;
- "TERNA S.p.A.": è la società responsabile dei servizi di trasmissione sulla rete di alta e altissima tensione e del dispacciamento su tutto il territorio nazionale;
- "Chiusura del punto di riconsegna o di prelievo 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 oppure del punto di prelievo;
- "Consumi effettivi": sono i consumi di energia elettrica e 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 si;
- "Contratto di Dispacciamento": contratto stipulato con Terna S.p.A., per l'erogazione del servizio di dispacciamento e per la regolazione delle relative partite economiche, ai sensi della normativa vigente nel settore;
- "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;
- "Fornitura": è la fornitura di energia elettrica distribuita a mezzo di reti con obbligo di interconnessione di terzi e/o di gas naturale distribuito a mezzo di reti di distribuzione, ai sensi delle presenti condizioni contrattuali;
- "Gruppo di misura/contactore/misuratore": è la parte dell'impianto di alimentazione del Cliente finale che serve per l'intercettazione, per la misura dell'energia elettrica e 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;
- "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;
- "Punto di prelievo" (d'ora in poi "POD"): punto finale in cui l'energia elettrica viene consegnata dalla società di vendita e prelevata dal Cliente;
- "Bonus sociale elettrico": è uno sconto sulla bolletta, introdotto dal Governo e reso operativo dall'Arera si con la collaborazione dei Comuni, per assicurare un risparmio sulla spesa dell'energia elettrica alle famiglie in condizione di disagio economico e fisico e alle famiglie numerose;
- "Bonus sociale gas": è uno sconto sulla bolletta, introdotto dal Governo e reso operativo dall'Arera si con la collaborazione dei Comuni, per assicurare un risparmio sulla spesa per il gas naturale alle famiglie in condizione di disagio economico e fisico e alle famiglie numerose.

## 1. OGGETTO

Le presenti condizioni generali di fornitura (le "Condizioni Generali") hanno ad oggetto la fornitura da parte di ALG S.p.A. (il "Fornitore") di energia elettrica e gas naturale a favore del Cliente, purché intestatario di entrambe le forniture, in ragione dei dati forniti al momento della sottoscrizione per accettazione della Proposta di fornitura. L'energia elettrica e il gas naturale consegnato dal Fornitore al/i POD/PdR sarà utilizzato direttamente dal Cliente per l'uso indicato nella Proposta di fornitura (uso domestico/civile).

Il Fornitore erogherà al Cliente l'energia elettrica e il gas naturale, secondo quanto indicato nella presente Proposta, presso i punti di riconsegna e di prelievo nei limiti di potenza, pressione e capacità degli impianti e delle reti di distribuzione cui essi sono allacciati, indicati dal Cliente nella Proposta, 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.

Si disciplinano inoltre i seguenti casi particolari:

1.1. Qualora a seguito delle verifiche tecniche effettuate con il Distributore successivamente alla conclusione del contratto, risulti che una delle due forniture di energia elettrica o di gas naturale non sia intestata al Cliente firmatario della Proposta, le presenti condizioni generali di fornitura saranno comunque ritenute valide per la sola fornitura intestata correttamente al Cliente, con l'applicazione a carico del medesimo di un costo di gestione (denominato "Costo di gestione luce" oppure "Costo di gestione gas", in relazione alla fornitura che si potrà attivare), come indicato nell'Allegato B - Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica e gas naturale.

1.2. Qualora venga richiesta la voltura di una delle due forniture intestate al Cliente firmatario della presente Proposta a favore di un altro soggetto, le presenti condizioni generali di fornitura saranno comunque ritenute valide, per la sola Fornitura per la quale non è stata richiesta la voltura dal Cliente firmatario della Proposta, con l'applicazione a carico del Cliente di un costo di gestione (denominato "Costo di gestione luce" oppure "Costo di gestione gas", in relazione alla fornitura che si potrà attivare), come indicato nell'Allegato B - Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica e gas naturale.

1.3. Qualora il Cliente avvalendosi dell'art. 13 delle presenti condizioni generali di fornitura, receda da una delle due forniture, le presenti condizioni generali di fornitura saranno comunque ritenute valide per la sola fornitura per la quale non è stato richiesto il recesso, con l'applicazione a carico del Cliente di un costo di gestione (denominato "Costo di gestione luce" oppure "Costo di gestione gas", in relazione alla fornitura che si potrà attivare) come indicato nell'Allegato B - Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica e gas naturale.

1.4. 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 o della Convenzione Socio Unicoop Tirreno, la presente Proposta sarà considerata valida per entrambe 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 energia elettrica e gas naturale alla sezione garanzia dei pagamenti.

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

## 2. IL CONTRATTO

Il Contratto di fornitura di energia elettrica e di gas naturale (il "Contratto") si intende concluso all'atto della sottoscrizione per l'accettazione da parte del Cliente della Proposta di fornitura e dei relativi Allegati: Allegato A - Condizioni Generali- per la fornitura di energia elettrica e gas naturale, Allegato B - Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica e gas naturale e Allegato C - Nota Informativa ai sensi del Codice di Condotta Commerciale pro tempore e Codice del Consumo e s.m.i., che costituiscono parte integrante e sostanziale dello stesso o con l'invio da parte del Fornitore della conferma di ricezione dell'accettazione della Proposta di fornitura e dei relativi Allegati sottoscritti dal Cliente nell'ipotesi di conclusione del contratto a distanza.

Il Fornitore si riserva comunque di eseguire ogni tipo di valutazione sul Cliente anche attraverso l'analisi preventiva di informazioni, dati 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 :

2.1 se il Cliente si trova in condizione di morosità rispetto ai precedenti fornitori, nonostante la prestata garanzia di regolarità nei pagamenti, il Fornitore addebiterà in fattura al Cliente i costi che derivano da tale condizione;

2.2 l'esecuzione del Contratto potrà essere sottoposta alla condizione risolutiva per sospensione o disattivazione per morosità del/i POD o PdR oggetto di richiesta di switching o per morosità precedenti verso altri Fornitori o il Fornitore stesso;

2.3 l'esecuzione del Contratto resta subordinata al collegamento dei POD/PdR indicati nella Richiesta di Attivazione alle reti di distribuzione locale, all'attivazione dei servizi di trasporto e dispacciamento, nel caso di fornitura di energia elettrica e all'attivazione del servizio di distribuzione, nel caso di fornitura di gas.

Il Fornitore in tutti i predetti casi non darà esecuzione al Contratto, il medesimo si indenterà risolto ed il Fornitore provvederà a darne comunicazione scritta o telefonica al Cliente, nella modalità che riterrà più efficace.

## 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 energia elettrica e gas naturale, con riferimento alla tipologia di offerta scelta, barrata e sottoscritta dal Cliente all'interno della Proposta di fornitura, e comprendono eventuali assegnazioni di capacità produttiva e di capacità di trasporto.

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

- corrispettivo per il servizio di trasporto risultante dall'applicazione dell'opzione tariffaria del Distributore (di seguito "Opzione tariffaria di trasporto") e dei corrispettivi per il prelievo dell'energia reattiva;
- corrispettivi di commercializzazione (PCV) a remunerazione delle attività commerciali, così come definiti nell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica e gas naturale;
- corrispettivi per il servizio di trasmissione e misura pubblicati periodicamente dall'Arera si;
- maggiorazioni (tra cui la componente  $A_{SOS}$ , relativa al sostegno delle energie da fonti rinnovabili ed e da cogenerazione, e la componente  $A_{RIM}$ , relativa ai rimanenti oneri generali ( $A_{RIM}$ ), a carico di tutti i clienti elettrici), nonché di eventuali voci aggiuntive stabilite e/o approvate dall'Arera si, tra cui il corrispettivo a copertura degli squilibri del sistema di perequazione, dei costi di acquisto e dispacciamento dell'energia elettrica e tutte le componenti passanti;
- corrispettivi a copertura dei costi di dispacciamento, come definiti dalle Dell. 111/06 s.s.m.i. e 156/07 s.s.m.i., e dettagliati nell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica e gas naturale. Questi corrispettivi sono applicati anche alle perdite di energia elettrica sulle reti di distribuzione e quantificate in base al fattore fissato dalla Delibera 107/09 dell'Arera si s.s.m.i.;
- imposte erariali e addizionali gravanti sui consumi di energia elettrica, nonché dell'IVA;
- eventuali corrispettivi aggiuntivi stabiliti e/o approvati dall'Arera si o definiti dal distributore locale.

L'eventuale applicazione dei corrispettivi a copertura delle perdite di rete relative alla materia prima energia elettrica, così come quantificate in base al fattore fissato dalla Delibera 107/09 dell'Arera si s.s.m.i., è disciplinata nell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica e gas naturale.

Se, dopo la richiesta di attivazione, i dati a disposizione del Distributore, relativi all'uso di uno o più siti, sono diversi da quelli indicati dal Cliente nella Proposta di fornitura sottoscritta, il Fornitore farà riferimento a quanto dichiarato dal Cliente. Il Cliente si assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità di quanto dichiarato nella Proposta di fornitura sottoscritta sull'uso della fornitura, conoscendo le implicazioni –fiscali dell'attribuzione della corretta tariffa di trasporto. In caso di uso diverso da quello dichiarato, il Fornitore potrà addebitare al Cliente i maggiori costi, le imposte e le sanzioni che ne derivano. Se i dati che risultano al Distributore, relativi alla potenza impegnata ed alla tensione di fornitura, sono diversi da quelli indicati dal Cliente nella Proposta di

**Alleanza Luce&Gas S.p.A. – in breve ALG S.p.A.**

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO)  
C.F. e P.IVA 03386091205 – R.E.A. di Bologna n. 515162

**Sede Legale**

Via Villanova 29/7  
40055 | Villanova di Castenaso (BO)

**Uffici**

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13  
40127 | Bologna (BO)

fornitura sottoscritta, il Fornitore darà prevalenza al dato risultante al Distributore.

Per la sola residenza, il Cliente potrà rettificare il dato risultante al Distributore, inviando al Fornitore una dichiarazione sostitutiva conforme a quanto stabilito dalle norme vigenti. La residenza è importante sia ai fini tariffari che fiscali, per tale motivo il Cliente è tenuto ad informare subito Alleanza Luce&gas S.p.A. nel caso manchi o perda tale requisito. Se tale comunicazione non dovesse avvenire, Alleanza Luce&gas S.p.A. potrà addebitare al Cliente i corrispettivi ulteriori (se contrattualmente previsti), e anche gli oneri (inclusi imposte, interessi e sanzioni irrogate dall'Amministrazione finanziaria) eventualmente sostenuti dalla stessa.

3.3 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 energia elettrica e gas naturale, è da intendersi non comprensivo della/e:

a) 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 si) 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 si 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.

b) quote fisse e variabili dei corrispettivi di commercializzazione al dettaglio (QVD) definite nell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica e gas naturale;

c) costi di trasporto gas (QT) definiti nell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica e gas naturale.

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

3.5 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.

3.6 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 energia elettrica e gas naturale, in riferimento alla tipologia di offerta scelta, barrata e sottoscritta dal Cliente all'interno della 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 energia elettrica e gas naturale, se non con le modalità e alle condizioni stabilite e comunicate di volta in volta da Alleanza Luce&gas S.p.A. e fatte salve le disposizioni di cui agli artt. 11, 12 e 13 del presente Allegato A - Condizioni generali per la fornitura di energia elettrica e gas naturale.

#### **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.

Per l'erogazione di energia elettrica ai POD 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 trasporto con soggetti terzi o il Distributore e del contratto di dispacciamento con TERNA e per tutto quanto necessario per l'espletamento delle pratiche per la regolare erogazione dell'energia elettrica.

Il Cliente conferisce i suddetti mandati 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 POD e dei PdR; il Cliente potrà altresì conferire mandati con rappresentanza, al

Fornitore che a sua volta potrà dare mandato a soggetti terzi, per la sottoscrizione delle Condizioni Tecniche allegate ai predetti contratti di trasporto del gas naturale e di dispacciamento dell'energia elettrica.

In generale il Fornitore ha la facoltà di conferire a sua volta i medesimi mandati 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 energia elettrica e 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. Per finire, con riferimento alla fornitura di gas naturale 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. e la fornitura verrà comunque garantita qualora il Cliente non abbia trovato un altro esercente la vendita, nell'ambito dei servizi di ultima istanza.

Con riferimento alla fornitura di energia elettrica il Fornitore, non essendo utente del trasporto e del dispacciamento e avendo stipulato con un soggetto terzo apposito contratto, così come previsto dall'Allegato A della delibera 258/2015 s.s.m.i., il contratto di fornitura continuerà a essere eseguito in coerenza coi termini previsti dall'art. 5 della deliberazione ARG/elt 42/08 s.s.m.i. e la fornitura verrà comunque garantita da parte dell'esercente la maggior tutela ovvero dell'esercente la salvaguardia.

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

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

#### **Alleanza Luce&Gas S.p.A. – in breve ALG S.p.A.**

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO)  
C.F. e P.IVA 03386091205 – R.E.A. di Bologna n. 515162

#### **Sede Legale**

Via Villanova 29/7  
40055 | Villanova di Castenaso (BO)

#### **Uffici**

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13  
40127 | Bologna (BO)

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.

Ogni consumo di energia elettrica misurato dal contatore, a qualsiasi titolo avvenuto, è a carico del Cliente. La rilevazione dei consumi di energia elettrica 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. 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 Cliente può richiedere la verifica della correttezza della misurazione dei consumi mediante la verifica del gruppo di misura per accertarne il corretto funzionamento. Qualora il Cliente decida di optare per tale possibilità dovrà comunque presentare richiesta al Fornitore che provvederà a inoltrarla al Distributore. Il Fornitore provvederà ad indicare al Cliente il costo dell'intervento che verrà addebitato qualora, a seguito della verifica, il misuratore risultasse 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 in 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 dal Distributore, per la quota di competenza, ai fini della ricostruzione dei consumi. 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 energia elettrica e 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.

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 l'energia elettrica e il gas naturale per usi diversi e a non cederla/o a terzi. Il Cliente dichiara di avere ottenuto le autorizzazioni, concessioni e servitù 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 nella Proposta di fornitura di energia elettrica e gas naturale; il Cliente altresì dichiara di conoscere ed accettare il Contratto composto dalla 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 si") [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) ed eventuali costi aggiuntivi. Con riferimento alla fornitura gas naturale, ai sensi dell'art. 10 della Delibera Arera si 229/01 s.m.i. 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 le tutto quanto non specificamente regolamentato nel presente Contratto, il Fornitore applicherà la disciplina di cui all'art. 10 della Delibera Arera si n. 229/01 s.m.i..

Con riferimento alla fornitura di energia elettrica, il Cliente potrà richiedere per iscritto al Fornitore la rateizzazione del pagamento delle fatture nei seguenti casi: a) qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio, b) qualora, 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. La richiesta di rateizzazione non potrà riguardare importi inferiori a € 25 (venticinque). Per tutto quanto non specificamente regolamentato nel presente Contratto, il Fornitore applicherà la disciplina di cui all'art. 13, della Delibera Arera si n. 200/99 s.m.i.

Se non diversamente indicato nell'Allegato B - Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica e gas naturale accettate dal Cliente, il Fornitore fatturerà al Cliente, con periodicità bimestrale, salvo le eccezioni previste dalla delibera 463/2016/R/com s.s.m.i. per ciascun POD e/o ciascun PdR indicati nella Proposta di fornitura, gli importi corrispondenti ai kWh di energia elettrica e/o agli standard metri cubi (Smc) di gas naturale consumati nel bimestre precedente, così come comunicati dal Distributore, attraverso l'emissione di un unico documento contabile riferito ad entrambe le forniture. 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 nella Proposta; 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 nella Proposta di fornitura per l'invio cartaceo della fattura, il Fornitore provvederà alla spedizione della stessa all'indirizzo di posta indicato nella Proposta di fornitura. Nel caso in cui le forniture avvengano su distinti POD o PdR, in virtù di contratti di fornitura separati, il Fornitore potrà uniformare la modalità di invio delle relative fatture, adottando per tutti i punti di consegna la modalità prescelta dal Cliente nella Proposta più recentemente sottoscritta. Le fatture saranno emesse nel rispetto della

### Alleanza Luce&Gas S.p.A. – in breve ALG S.p.A.

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Coop Alleanza  
3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO)  
C.F. e P.IVA 03386091205 – R.E.A. di Bologna n. 515162

### Sede Legale

Via Villanova 29/7  
40055 | Villanova di Castenaso (BO)

### Uffici

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13  
40127 | Bologna (BO)

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 risultino disponibili nei termini previsti per la fatturazione, il Fornitore contabilizzerà consumi stimati fino all'ultimo giorno solare del bimestre di riferimento della fattura, in deroga a quanto indicato all'art.6 dalla Delibera 463/2016/R/com. Nel caso di utilizzo di proprie stime, il Fornitore determinerà il dato utilizzando per l'energia elettrica la metodologia del pro die, con la seguente formula  $(\text{Consumo annuo} / 365) * \text{giorni di fatturazione}$ . Per il gas naturale al consumo annuo verrà applicato il profilo di prelievo definito dalla Delibera 486/2016/R/gas s.sm.i. dell'Arera si, in deroga a quanto indicato all'art.6 dalla 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. 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 si n. 156/07 e s.m.i. e della Delibera Arera si 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 nella Proposta di fornitura, salvo diverse indicazioni da parte del Fornitore. Nel caso in cui fosse stata indicata nella 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 insolute, verrà restituita al cliente 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 energia elettrica e 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 sospensione della fornitura di energia elettrica e/o alla chiusura del PdR relativamente alla fornitura di gas naturale, previa comunicazione scritta al Cliente, anche limitatamente ad alcuni dei POD e PdR in fornitura, nel rispetto delle seguenti modalità:

fornitura elettrica: messa in mora scritta del Cliente, eventuale riduzione di potenza per utenti in BT, sospensione della fornitura secondo la tempistica e le modalità stabilite dalla Delibera n.4/08 Arera si e s.m.i., fornitura gas: messa in mora scritta del Cliente, sospensione/interruzione della fornitura per morosità come previsto dalla Delibera 99/11TIMG Arera si e s.m.i..La lettera di costituzione in mora dovrà essere inviata a mezzo raccomandata A/R a partire dal giorno successivo la scadenza della fattura, e indicherà che, trascorsi 15 (quindici) giorni dall'invio della stessa, il Fornitore procederà, dopo i successivi tre giorni lavorativi, a richiedere al Distributore la sospensione della fornitura ovvero la chiusura del PdR/POD 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.

Relativamente alla fornitura di energia elettrica, per i POD connessi in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura il Fornitore procederà con una riduzione della potenza pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile e, decorsi 10 (dieci) giorni dalla data di riduzione senza che il pagamento venga perfezionato, procederà con la sospensione integrale. In ogni caso, la comunicazione del Fornitore indicherà le modalità con cui il Cliente potrà comunicare l'avvenuto pagamento. L'effettiva sospensione o cessazione della fornitura avverrà nei minimi tempi tecnici compatibili con la sospensione della fornitura da parte del gestore di rete. Il Fornitore per i POD connessi in bassa tensione, 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 di cui all'art. 2.2 della Delibera Arera si ARG/elt 219/10 "Disposizioni per il funzionamento del sistema indennitario di cui all'Al. B della deliberazione dell' Arera si ARG/elt n.191/09". Il Fornitore potrà in ogni caso sospendere la fornitura anche senza preavviso in caso di prelievi fraudolenti di energia elettrica o 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 e/o di energia elettrica 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 energia elettrica e/o 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 3.5 Allegato A, delibera Arera si ARG/elt 4/08 e ss.mm.ii. e dal comma 4.3 Allegato A, delibera Arera si 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 energia elettrica o di gas naturale sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata, per la fornitura di energia elettrica, una riduzione di potenza, senza preventivo invio della comunicazione di costituzione in mora;

euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura di energia elettrica o di gas naturale sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata, per la fornitura di energia elettrica, una riduzione di potenza, nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini: i) termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento (comma 3.3 lett. a Allegato A, delibera Arera si ARG/elt 4/08 e ss.mm.ii.; comma 4.2 lett. a Allegato A, delibera Arera si ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii.); ii) 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 raccomandata (comma 3.3 lett. c Allegato A, delibera Arera si ARG/elt 4/08 e ss.mm.ii.; comma 4.2 lett. c Allegato A, delibera Arera si ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii.); iii) termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data

### Alleanza Luce&Gas S.p.A. – in breve ALG S.p.A.

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO)  
C.F. e P.IVA 03386091205 – R.E.A. di Bologna n. 515162

### Sede Legale

Via Villanova 29/7  
40055 | Villanova di Castenaso (BO)

### Uffici

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13  
40127 | Bologna (BO)

di richiesta al Distributore della sospensione della fornitura (comma 3.3 lett. b Allegato A, delibera Arera si ARG/elt 4/08 e ss.mm.ii.; comma 4.2 lett. b Allegato A, delibera Arera si ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii.).

Nel caso di morosità del Cliente per la fornitura di energia elettrica che rientra tra i "Clienti finali non disalimentabili" di cui all'art. 18 Allegato A, delibera Arera si ARG/elt 4/08 e ss.mm.ii., il Fornitore potrà risolvere i contratti di dispacciamento e di trasporto relativamente ai punti di prelievo del Cliente finale interessati dall'inadempimento, secondo quanto previsto dall'art. 19 Allegato A, delibera Arera si ARG/elt 4/08 e ss.mm.ii.. A seguito della richiesta di risoluzione dei predetti contratti il Distributore locale provvederà a trasferire i punti di prelievo del Cliente oggetto della risoluzione contrattuale nella titolarità: dell'esercente la maggior tutela per i Clienti finali aventi diritto alla maggior tutela;

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 si ARG/gas 99/11 ss.mm.ii., potrà procedere alla sostituzione 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 si ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii., pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 04.06.2009).

## 10. BONUS SOCIALE SULLA FORNITURA DI GAS NATURALE

Possono ottenere il bonus sociale tutti i Clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura di gas naturale con misuratore di classe non superiore a G6, per la sola abitazione di residenza, appartenenti:

- ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 7.500 euro;
- ad un nucleo familiare con più di 3 figli a carico e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro.

Il bonus sociale è riconosciuto anche ai Clienti domestici che utilizzano impianti condominiali alimentati a gas naturale. In tal caso, non viene corrisposto in bolletta, ma attraverso un bonifico domiciliato che potrà essere ritirato presso gli sportelli di Poste Italiane. Il bonus è valido per 12(dodici) mesi e ne può essere richiesto il rinnovo se permangono le condizioni di disagio economico.

Per accedere al bonus sociale occorre fare domanda presso il proprio Comune di residenza o presso altro istituto da questo designato, presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte. I moduli sono reperibili sul sito Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente: [www.arera.it](http://www.arera.it) Per compilare i moduli sono necessarie tutte le informazioni relative al Cliente, alla sua residenza, al suo stato di famiglia e alle caratteristiche del Contratto di fornitura di gas naturale (facilmente reperibili sulle bollette), nonché la documentazione relativa all'ISEE. Il bonus sociale gas, inoltre, è cumulabile con il bonus sociale elettrico. Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito internet Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800.166.654.

## 11. BONUS SOCIALE SULLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Possono ottenere il bonus sociale tutti i Clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura elettrica, per la sola abitazione di residenza, appartenenti:

- ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 7.500 euro;
- ad un nucleo familiare con più di 3 figli a carico e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro.

Ogni nucleo familiare, che abbia i requisiti, può richiedere per disagio economico sia il bonus per la fornitura elettrica che per la fornitura gas. Se in casa vive un soggetto in gravi condizioni di salute che possiede i requisiti per il bonus per disagio fisico, la famiglia può richiedere anche questa agevolazione. L'importo del bonus viene scontato direttamente sulla bolletta elettrica, non in un'unica soluzione, ma suddiviso nelle diverse bollette corrispondenti ai consumi dei 12(dodici) mesi successivi alla presentazione della domanda. Ogni bolletta riporta una parte del bonus proporzionale al periodo cui la bolletta fa riferimento. Per accedere al bonus sociale occorre fare domanda presso il proprio Comune di

residenza o presso altro istituto da questo designato, presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte.

I moduli sono reperibili sul sito Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente: [www.arera.it](http://www.arera.it)

Per compilare i moduli sono necessarie tutte le informazioni relative al cliente, alla sua residenza, al suo stato di famiglia e alle caratteristiche del contratto di fornitura di energia elettrica (facilmente reperibili sulle bollette), nonché la documentazione relativa all'ISEE. Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito internet Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800.166.654.

## 12. 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 si 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 o della Convenzione Unicoop Tirreno Società Cooperativa 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 approvigionamento da parte del Fornitore parzialmente o totalmente incompatibili con il Contratto. 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 (giorni) 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.

## 13. 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) del presente Allegato A Condizioni Generali – Fornitura energia elettrica e gas naturale e della Delibera Arera si ARG/elt n. 4/08 s.m.i. relativamente alla fornitura di energia elettrica e Delibera Arera si ARG/gas 99/11 e s.m.i. relativamente alla fornitura di energia gas naturale, il Contratto potrà essere risolto anticipatamente dal Fornitore, anche per una singola fornitura, mediante semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R, 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

### Alleanza Luce&Gas S.p.A. – in breve ALG S.p.A.

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO)  
C.F. e P.IVA 03386091205 – R.E.A. di Bologna n. 515162

### Sede Legale

Via Villanova 29/7  
40055 | Villanova di Castenaso (BO)

### Uffici

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13  
40127 | Bologna (BO)

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. 25 (apparecchiature e verifiche avvertenze e responsabilità) delle presenti Condizioni Generali;

f) iscrizione del Cliente nel registro dei protesti;

g) fornitura di dati non veritieri e/o dichiarazioni mendaci rese dal Cliente;

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 energia elettrica e/o 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 sì, che per lo switching sono definiti dalla Delibera Arera sì ARG/gas 138/04 s.m.i e Arera sì ARG/elt n. 42/08 s.m.i.. Nei limiti di legge, sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa cessazione della fornitura di energia elettrica e 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 energia elettrica e gas fino a quando il Distributore/i non abbia/no provveduto ad eliminare l'abbinamento tra POD/PdR con il Fornitore.

#### 14. RECESSO E CESSAZIONE DELLA FORNITURA

Se il Cliente è un Consumatore, ai sensi del Codice del Consumo, può esercitare il diritto di recesso per 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) o via e-mail servizioclienti@accendilucegas.it. Resta in ogni caso fermo l'obbligo di corrispondere quanto dovuto per le obbligazioni eventualmente già eseguite dal Fornitore.

Una volta attivata la fornitura il diritto di recesso, al fine di cambiare fornitore, 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 nella Proposta di fornitura, con 30 giorni di preavviso (come disciplinato dalla Del. Arera sì 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.

Il recesso da parte del Cliente può riguardare anche una sola delle due forniture. In tal caso il Cliente sarà tenuto a specificarlo nella comunicazione di recesso da inviare al Fornitore secondo le modalità sopra indicate, specificando la Proposta di fornitura (energia elettrica e gas naturale) cui il recesso fa riferimento. Il Contratto continuerà a produrre effetti unicamente per la fornitura non oggetto di recesso. In mancanza di specifica indicazione da parte del Cliente, il recesso si intenderà relativo a tutte le forniture oggetto del Contratto. In ogni caso il Fornitore ha facoltà di recedere dal Contratto, per qualunque motivo, dandone comunicazione al Cliente mediante raccomandata A/R, con un termine di preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi. Qualora, a seguito della comunicazione di recesso per la somministrazione di gas naturale, 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.

#### 15. 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 Energia Elettrica e di Gas Naturale non dovute 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 decorsi 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.

#### 16. 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.

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

Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di cedere i crediti scaturenti dagli obblighi del presente Contratto a soggetti terzi ai sensi degli articoli 1260 e segg. Cod. civ..

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

Il Cliente elegge domicilio nel luogo indicato nella Proposta di fornitura. Qualora il Cliente che sottoscrive il Contratto non sia il proprietario dell'immobile, con la sottoscrizione della Proposta di fornitura, garantisce di avere ottenuto l'assenso del proprietario all'attivazione della/e fornitura/e. Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, conclusione, esecuzione o risoluzione del Contratto sarà esclusivamente competente il

#### Alleanza Luce&Gas S.p.A. – in breve ALG S.p.A.

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO)  
C.F. e P.IVA 03386091205 – R.E.A. di Bologna n. 515162

#### Sede Legale

Via Villanova 29/7  
40055 | Villanova di Castenaso (BO)

#### Uffici

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13  
40127 | Bologna (BO)

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, che si svolgeranno solo a seguito di accettazione del Fornitore.

## 19. 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 di energia elettrica e di gas naturale. 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.

## 20. VALIDITÀ 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 12, per essere valida ed efficace, dovrà risultare da atto scritto, debitamente sottoscritto dalle Parti. 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.

## 21. 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. 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.

## 22. DURATA DEL CONTRATTO E DECORRENZA DELLA FORNITURA

Il Contratto ha durata indeterminata. La fornitura di energia elettrica e di gas naturale è condizionata all'attivazione da parte dei soggetti competenti dei servizi di trasporto e dispacciamento dell'energia elettrica e/o di trasporto e di distribuzione del gas naturale e avviene compatibilmente con l'intervenuta efficacia dei recessi del Cliente verso i precedenti fornitori. Qualora, per cause non imputabili al Fornitore, la decorrenza della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale non sia compatibile con la data di attivazione dei servizi di dispacciamento e di trasporto di energia elettrica e/o 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. In caso di Proposta di fornitura di energia elettrica e gas naturale, qualora, per cause non imputabili al Fornitore, non sia possibile l'attivazione congiunta, il Fornitore si riserva la facoltà di procedere all'attivazione della fornitura solo in relazione all'energia elettrica o al gas naturale. In questo caso, l'efficacia del Contratto decorre dall'attivazione della prima fornitura.

## 23. 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 si 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.arera.it](http://www.arera.it).

## 24. 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 tensione o 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 POD e 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.

## 25. APPARECCHIATURE, VERIFICHE, AVVERTENZE E RESPONSABILITÀ

Gli impianti e gli apparecchi di proprietà del Cliente, che utilizzano l'energia elettrica e 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.

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 alterazioni della misura del gas naturale e/o dell'energia elettrica o di sottrazione di gas naturale e/o energia elettrica 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 l'energia elettrica e il gas naturale possono essere pericolosi, 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 l'energia elettrica e/o il gas naturale oggetto del presente Contratto, debbono risultare conformi alle norme di legge e di sicurezza vigenti ed il loro uso non deve

**Alleanza Luce&Gas S.p.A. – in breve ALG S.p.A.**

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO)  
C.F. e P.IVA 03386091205 – R.E.A. di Bologna n. 515162

**Sede Legale**

Via Villanova 29/7  
40055 | Villanova di Castenaso (BO)

**Uffici**

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13  
40127 | Bologna (BO)



provocare disfunzione alla rete di distribuzione; in caso contrario il Cliente ne 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 e/o energia elettrica 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 POD o 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 si 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 e di energia elettrica 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) e/o Servizio Guasti elettrici (energia elettrica) del Distributore competente per ogni eventuale necessità del Cliente medesimo. Nel caso di successiva variazione di detti numeri, il Fornitore provvederà a comunicare i nuovi numeri di Pronto Intervento (gas

naturale) e/o Servizio Guasti elettrici (energia elettrica) con la bolletta successiva.

## 26. COMUNICAZIONI

Ogni comunicazione tra le Parti, fatto salvo quanto concerne le richieste di informazioni ed i reclami, che sono regolati dal successivo articolo 28, 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. Il Fornitore potrà inviare le comunicazioni anche unicamente con nota in fattura.

## 27. 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 nella 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 1.4 e 8. La mancata o incompleta compilazione dei campi inerenti la qualifica di socio di Coop Alleanza 3.0 permetterà in ogni modo l'esecuzione del contratto di fornitura 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).

## 28. 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 in forma libera, purché vengano indicati 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 (energia elettrica e/o gas naturale); e) POD/PdR 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

### Alleanza Luce&Gas S.p.A. – in breve ALG S.p.A.

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO)  
C.F. e P.IVA 03386091205 – R.E.A. di Bologna n. 515162

### Sede Legale

Via Villanova 29/7  
40055 | Villanova di Castenaso (BO)

### Uffici

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13  
40127 | Bologna (BO)

Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di trasmissione della richiesta prestazione	25 euro	50 euro	75 euro

Inoltre, ai sensi del Codice di Condotta Commerciale vigente pro tempore (delibera Arera si ARG/com n. 104/10 s.s.m.i.), il Fornitore è tenuto alla corresponsione al Cliente di un indennizzo automatico pari a € 20, 00 (venti euro) nei casi di violazione delle clausole contrattuali definite dal Fornitore ai sensi degli artt. 11.1, lettera g, punto i, e pari a € 30,00 (trenta euro) nel caso di mancato rispetto di quanto previsto ai commi 13.1 e 13.4 della delibera Arera si ARG/com n. 104/10 s.s.m.i., per periodicità di emissione delle fatture e/o 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.

## 29. STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

Si riportano di seguito gli Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e gas naturale e gli standard generali di qualità dei call centre definiti dall'Arera si nel Codice di Condotta Commerciale in vigore. I dati riportati dovranno ritenersi automaticamente modificati in conformità alla normativa vigente pro-tempore.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE	
INDICATORE	STANDARD SPECIFICI 2017-2018
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari

### Documenti da consegnare in allegato:

**Allegato B - Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica e gas naturale**

**Allegato C- Nota Informativa per il Cliente Finale**

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

Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari

### STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni solari	95 %

### STANDARD SPECIFICI 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%

## 30. DISCIPLINA SULL'UTILIZZO DEI MARCHI – OPZIONE 100% VERDE ENERGIE RINNOVABILI

Solo in caso di sottoscrizione e adesione da parte del Cliente dell'opzione 100% Verde Energie Rinnovabili contenuta nella Proposta di fornitura e dettagliata nell'Allegato B – Condizione Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica e gas naturale, il Fornitore si impegna ad erogare al Cliente energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili per l'intero quantitativo prelevato dal Cliente in corso di fornitura, tramite l'approvvigionamento di Garanzie di Origine, conformemente a quanto disposto dalla delibera ARG/elt n. 104/11 e s.s.m.i. Maggiori informazioni sul sistema "GO" sono disponibili sul sito [www.gse.it](http://www.gse.it). Il Cliente potrà utilizzare, per le proprie attività e per tutta la durata delle forniture, il marchio 100% Verde Energie Rinnovabili. I nomi, le immagini e i marchi che identificano il Fornitore, così come i testi, sono di esclusiva proprietà del Fornitore. Nessuna utilizzazione di detti marchi potrà essere intesa in modo tale da conferire al Cliente alcuna proprietà sui predetti nomi, testi, marchi. Tutti i diritti sono di proprietà del Fornitore, o ad esso concessi in regolare licenza, il quale si riserva il diritto di modificare – in qualunque momento e senza preavviso – i termini e le condizioni di utilizzo. Il Fornitore a sua discrezione ha diritto di inibire l'utilizzo dei marchi al Cliente che abbia violato termini e condizioni della presente disciplina e potrà risolvere il contratto e/o agire per il risarcimento del danno. In ogni caso il Cliente manleva e lascia indenne il Fornitore di ogni eventuale responsabilità derivante da un corretto utilizzo dei marchi.

**ALLEANZA LUCE & GAS**, in seguito “**ALG**” (in qualità di “Titolare del trattamento dei dati”) protegge i Suoi dati, assicurando la sua riservatezza ed il rispetto delle norme in vigore. Con questa privacy policy desideriamo illustrare chiaramente i motivi per cui raccogliamo e trattiamo i Suoi dati, in modo da consentirle di effettuare le sue scelte in materia di privacy in maniera informata. Solo con il Suo consenso, potremo trattare i Suoi dati per inviarle newsletter, offrirle servizi di assistenza alla clientela, comunicazioni commerciali e promozionali o per svolgere ricerche di mercato (finalità di marketing) e per analisi su abitudini, preferenze e scelte di consumo, per conoscere meglio i suoi gusti o interessi (finalità di profilazione). Avrà sempre il diritto di modificare le sue scelte in materia di privacy, di ottenere le informazioni che desidera circa l'utilizzo dei Suoi dati personali e di opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento. Per qualsiasi chiarimento, richiesta o per esercitare i Suoi diritti, potrà contattarci al numero verde 800 208468, al fax 051/6376199 o inviarci una e-mail a [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it).

Di seguito un' informativa su come ALG, nel dettaglio, utilizza i Suoi dati personali. La presente informativa è destinata a tutti i clienti (in seguito “Utenti” o “Interessati”) che visitano il sito [www.accendilucegas.it](http://www.accendilucegas.it) (in seguito “Sito”) o vi accedono mediante apposita Registrazione o che entrano in contatto con gli operatori del servizio clienti o con i nostri consulenti e che intendono usufruire dei servizi messi a loro disposizione.

## IL SITO:

Il Sito <https://www.accendilucegas.it/> è di proprietà di ALG con sede legale in Via Villanova 29/7, 40055 – Villanova di Castenaso (BO), Iscritta al Registro delle Imprese di Bologna n. 515162, C.F. e P.I. 03386091205.

**Dati di navigazione** - I sistemi informatici e le procedure software preposte al funzionamento di questo Sito acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati personali dell'Utente, la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione di Internet. Si tratta di informazioni che, per loro stessa natura, potrebbero, attraverso elaborazioni ed associazioni con dati detenuti da terzi, permettere di identificare gli Utenti.

In questa categoria di dati sono compresi gli indirizzi IP e i nomi di dominio dei computer utilizzati dagli Utenti che si connettono al Sito, gli indirizzi in notazione URI (Uniform Resource Identifier) delle risorse richieste, l'orario della richiesta, il metodo utilizzato nel sottoporre la richiesta al server, la dimensione del file ottenuto in risposta, il codice numerico indicante lo stato della risposta data dal server (buon fine, errore, ecc.) ed altri parametri riguardanti il sistema operativo e l'ambiente informatico utilizzato dall'Utente. Questi dati vengono trattati, per il tempo strettamente necessario, al solo fine di ricavare informazioni statistiche anonime sull'uso del Sito e per controllarne il regolare funzionamento. I dati potrebbero essere utilizzati per l'accertamento di responsabilità in caso di possibili reati informatici ai danni del Sito.

**Cookie** - Tutte le informazioni relative ai cookie di questo sito sono disponibili alla pagina: [www.accendilucegas.it/cookie-policy](http://www.accendilucegas.it/cookie-policy).

**Dati di geolocalizzazione** - Nel Sito è disponibile il servizio di Store Locator finalizzato all'individuazione dei punti di vendita Coop, dove i consulenti di ALG sono presenti, ubicati nelle vicinanze della posizione dell'Utente, attraverso la geolocalizzazione del medesimo, tramite la posizione IP. Il servizio è fruibile da computer e/o dispositivo mobile ed è fornito e gestito da un soggetto esterno (Google Inc. tramite Google Maps). L'utente potrà modificare in ogni momento le impostazioni sulla geolocalizzazione mediante le impostazioni del proprio dispositivo. I dati relativi alla posizione del dispositivo non saranno da noi raccolti e/o conservati. ALG non riceve e non tratta questi dati.

Ciò premesso, con la presente ALG fornisce all'Interessato le seguenti informazioni:

### Informativa sul trattamento dei dati personali

La informiamo, ai sensi del Capo III del GDPR (Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati, di seguito solo “GDPR”), che i dati da Lei forniti saranno oggetto di trattamento nei termini di seguito descritti. La presente informativa è modificabile in qualsiasi momento. La preghiamo di verificare – in fondo al presente documento - la data di ultima revisione. Qualunque cambiamento nella presente informativa avrà effetto dalla data di pubblicazione sul Sito.

#### 1. Tipologia dei dati personali oggetto di trattamento

In base al canale di acquisto/vendita prescelto (sito online, telefono e/o tramite i nostri consulenti) potranno essere oggetto di trattamento, in particolare, i seguenti dati personali:

- Username, password, e-mail, telefono, codice cliente con cui l'Interessato si registra al Sito (“**Dati di registrazione e di contatto**”);
- dati anagrafici (es.: nome, cognome, data di nascita, residenza, indirizzo postale, codice fiscale, carta d'identità) che l'Interessato inserisce nelle apposite sezioni del Sito (“**Dati anagrafici**”);

- il numero della Carta Socio Coop (emessa da Coop Alleanza 3.0, Unicoop Tirreno ed altre eventuali Cooperative di consumo con cui è presente un accordo di collaborazione), di altra Carta (es. Carta Fedeltà) e/o tipologia di tessera, eventualmente associata dall'Interessato al suo account, per richiedere sconti e/o per usufruire di promozioni o convenzioni (“**Dati della Carta Associata**”);
- dati catastali (quali ad es. intestatario del contratto di locazione, proprietario, comodatario) dell'immobile oggetto di fornitura (“**Dati Catastali**”);
- dati tecnici della bolletta e quelli relativi agli ordini di acquisto - quali ad es. codici POD e PDR (“**Dati di acquisto**”);
- dati relativi al metodo di pagamento prescelto - quali ad es. libretto, codice IBAN (“**Dati di pagamento**”).

#### 2.

#### 3. Finalità e base giuridica del trattamento

**2.1** I dati conferiti dall'Interessato (online, al telefono e/o tramite i nostri consulenti) verranno trattati per le seguenti finalità:

**a)** per la Registrazione al sito nella Sezione Cliente (**Registrazione**): è il trattamento dei dati necessario per consentire la creazione di un account personale nella Sezione dedicata ai Clienti, attraverso il quale poter accedere successivamente al proprio profilo personale ed alle altre diverse parti di Sito;

**Dati trattati:** i dati di registrazione e di contatto ed i dati anagrafici

**b)** per le attività di comunicazione commerciale (**Marketing diretto**) – solo previo specifico consenso: il trattamento dei dati personali dell'Interessato permetterà al Titolare del trattamento di contattare il Cliente, con modalità tradizionali (posta cartacea, telefonate con operatore) ed automatizzate (e-mail, SMS e simili, chiamate senza operatore, canali *social*), per l'invio di materiale pubblicitario rivolto alla vendita o per il compimento di ricerche di mercato o sondaggi di opinione, per comunicazioni promozionali e commerciali o per proporre informazioni e/o l'acquisizione di prodotti o servizi valutati e selezionati come vantaggiosi per l'Interessato;

**Dati trattati:** i dati di registrazione e di contatto, i dati anagrafici, i dati della Carta Associata, i dati ottenuti da ricerche di mercato e sondaggi

**c)** per le elaborazioni sulle abitudini di vita e di consumo (**Profilazione**) - solo previo specifico consenso: i dati personali dell'Interessato saranno trattati per consentire ad ALG, mediante apposite banche dati e applicativi, analisi su abitudini, preferenze, scelte di consumo e per definire profili commerciali individuali o di gruppo, che permettano di offrire migliori servizi/offerte mirati/e;

**Dati trattati:** i dati di registrazione e di contatto, i dati anagrafici, i dati di acquisto, i dati di navigazione, i dati della Carta Associata

**d)** per rispondere a specifiche richieste dell'utente e per erogare servizi di assistenza alla clientela: è il trattamento dei dati necessario per consentire ad ALG di fornire servizi e/o funzioni espressamente attivate dall'Interessato e/o di rispondere alle richieste dallo stesso espressamente formulate nonché per verificare la reale sussistenza di tali richieste

**Dati trattati:** i dati di registrazione e di contatto, i dati anagrafici, i dati di acquisto; i dati catastali, i dati di pagamento

**e)** per adempiere al contratto di acquisto: per permettere la corretta attivazione e fornitura, da parte di ALG, dei prodotti e/o servizi prescelti; l'esecuzione di tutti gli obblighi derivanti dal contratto di vendita concluso, nonché per l'assolvimento degli obblighi di legge allo stesso connessi, compresi gli adempimenti fiscali e amministrativi; la fruizione da parte dell'Interessato di vantaggi, sconti, promozioni e/o convenzioni a lui riservate, previa verifica del suo *status*;

**Dati trattati:** i dati di registrazione e/o contatto, i dati anagrafici, i dati di acquisto, i dati catastali, i dati di pagamento, i Dati della Carta Associata

**f) per adempiere ad obblighi di legge:** è il trattamento dei dati necessario ai fini dell'individuazione dell'intestatario del canone di abbonamento (c.d. canone Rai) e del relativo addebito - contestuale - alla bolletta dell'energia elettrica, in base alle disposizioni della Legge di Stabilità 2016;

**Dati trattati:** i dati di registrazione e/o contatto, i dati anagrafici, i dati di acquisto, i dati catastali, i dati di pagamento

**g) g) per agevolare la conclusione del processo di adesione:** è il trattamento dei dati necessario per (ri)contattare ed assistere il cliente nella conclusione del contratto di fornitura e/o servizi prescelto, in caso di procedura (di contrattualizzazione e/o invio documentazione) iniziata, interrotta e/o non completata;

**Dati trattati:** i dati di registrazione e di contatto, i dati anagrafici, i dati di acquisto; i dati catastali, i dati di pagamento

**h) per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi di assistenza clienti - solo previo specifico consenso:** è il trattamento dei dati personali dell'Interessato necessario sia per verificare il corretto funzionamento dei servizi di assistenza (commerciale, tecnica e di *customer care*) offerti da ALG o da propri partner, che per orientare adeguatamente le azioni formative dei vari operatori e consulenti (per questi motivi alcune conversazioni telefoniche con i vari operatori del servizio clienti potranno essere oggetto di registrazioni e/o comunicazioni ad altri soggetti, opportunamente nominati da ALG, Incaricati o Responsabili del trattamento),

**Dati trattati:** i dati di registrazione e di contatto, i dati anagrafici, i dati relativi a conversazioni/comunicazioni telefoniche, eventualmente registrate, con i vari operatori del servizio clienti

**i) per la c.d. finalità di soft - spamming:** nel caso in cui l'Interessato abbia già effettuato l'acquisto di un nostro prodotto e/o servizio, ALG potrà utilizzare l'indirizzo e-mail conferito per inviargli comunicazioni relative alla vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già acquistati, senza necessità del suo consenso, a condizione che l'utente non eserciti il diritto di opposizione (al momento del primo acquisto, cliccando sull'apposito link presente nella pagina di riepilogo che l'utente visualizza sul sito o in calce alle comunicazioni promozionali ricevute o esercitando i propri diritti indicati al punto 8).

**Dati trattati:** i dati di registrazione e di contatto ed i dati anagrafici

## 2.2 La base giuridica:

- dei trattamenti di cui alle lettere a), d), e), g) è la necessità del trattamento stesso all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso;
- dei trattamenti di cui alle lettere b), c), h) è il consenso dell'interessato;
- del trattamento di cui alla lettera f) è l'adempimento di obblighi derivanti dalla legge;
- del trattamento di cui alla lettera i) è la normativa in vigore sul c.d. *Soft Spamming*.

## 4. Conferimento dei Dati e conseguenze in caso di mancato assenso al trattamento

**3.1** Quando i dati conferiti sono considerati essenziali per le finalità anzi precisate all'interno dell' art. 2, il trattamento degli stessi è contrassegnato da un apposito simbolo (\*). Il rifiuto a fornire i dati richiesti con tale simbologia (o la successiva opposizione integrale e/o parziale al loro trattamento), determinerà l'impossibilità di procedere alla Registrazione, alla stipula del contratto o alla fruizione degli altri servizi offerti.

Quando i dati non sono contrassegnati da alcun simbolo, i medesimi hanno natura meramente facoltativa e l'eventuale mancata compilazione dei campi a loro destinati non determinerà alcuna conseguenza.

**3.2** Il conferimento dei dati resta sempre facoltativo e non necessario per i trattamenti relativi alle attività di marketing così come per i trattamenti relativi alle analisi ed elaborazioni sulle abitudini, sulle preferenze e le scelte di consumo (profilazione). Il diniego all'utilizzo dei dati per tali finalità non avrà alcuna conseguenza sui rapporti contrattuali in essere, ma potrà non consentire in campo commerciale, di erogare specifiche attività e servizi in quanto mirati e dedicati anche al singolo Utente, o di ricevere offerte mirate dai soggetti terzi anzi detti.

**3.3** Il rilascio di eventuali consensi, quando previsti, si realizza tramite appositi check-box o riquadri specifici in cui l'Utente potrà esprimere la propria scelta tra le opzioni presenti o tramite risposte ad esplicitate richieste vocali effettuate telefonicamente. L'utente potrà, in ogni caso, revocare i consensi eventualmente prestatati o opporsi al trattamento, contattando ALG all'indirizzo e-mail: [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it), al numero verde 800 208468 o attraverso apposita sezione presente sul Sito.

## 5. Modalità di trattamento

Il trattamento dei Dati sarà principalmente effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici o comunque automatizzati, ed, in subordine, con mezzi manuali, secondo le modalità e con mezzi idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi, in conformità di quanto previsto dal GDPR. In particolare, saranno adottate tutte le misure tecniche, informatiche, organizzative, logistiche e procedurali di sicurezza, in modo che sia garantito un adeguato livello di protezione dei dati previsto dalla legge e siano ridotti al minimo i rischi di distruzione, perdita, di accesso non autorizzato o di trattamento non conforme alle finalità della raccolta, consentendo l'accesso alle sole persone incaricate del trattamento da parte dei titolari del trattamento o dei responsabili da essi stessi designati.

I dati saranno altresì gestiti e protetti in ambienti il cui accesso è sotto costante controllo.

## 6. Tempi di conservazione dei Dati

I Dati saranno conservati per il solo tempo necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti.

In ogni caso, resta inteso che i dati personali saranno conservati e trattati da ALG per le c.d. finalità di marketing diretto e di profilazione per il periodo di tempo consentito dalla legge e dalle prescrizioni del Garante per la Protezione dei Dati Personali (rispettivamente 24 e 12 mesi). Nel caso di richieste di cancellazioni, modifiche o opposizioni da parte dell'interessato, i Dati saranno conservati esclusivamente per finalità amministrative e gestionali per un periodo non superiore a 45 giorni, fatti salvi eventuali specifici obblighi di legge sulla conservazione di documentazione contabile o per finalità di pubblica sicurezza. Decorso tale periodo, i Dati saranno definitivamente cancellati o trasformati in forma anonima. In tali casi, sarà richiesta la cancellazione automatica e/o la trasformazione in forma anonima dei Dati anche da parte dei terzi cui gli stessi siano stati eventualmente comunicati.

## 7. Ambito di comunicazione dei Dati

**6.1** I Dati, trattati per le finalità di cui all'art. 2 che precede, potranno essere comunicati a:

a) soggetti interni ad ALG, per le finalità di rispettiva competenza, che tratteranno i dati in qualità di **persone espressamente autorizzate dal Titolare al trattamento dei dati**, quali dipendenti e/o collaboratori;

b) soggetti esterni ad ALG, che tratteranno i dati per conto di ALG, in qualità di **Responsabili del trattamento**, quali:

- società incaricate da ALG dell'invio di comunicazioni commerciali tramite sistemi automatizzati (quali e-mail, SMS, canali *social*) o tradizionali (quali posta e telefono);

- società, consulenti o professionisti eventualmente incaricati dell'installazione, della manutenzione, dell'aggiornamento e, in generale, della gestione degli hardware e software di ALG o di cui la stessa si serve per l'erogazione dei propri servizi;

- società, consulenti o professionisti (quali ad es. studi di consulenza legale, amministrativa e fiscale, ecc..), qualora la comunicazione risulti necessaria o funzionale al corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti in relazione ai servizi prestatati nonché degli obblighi derivanti dalla legge.

La lista completa e aggiornata dei Responsabili è consultabile presso la sede di ALG.

c) I dati potranno comunque essere comunicati a **soggetti terzi, autonomi titolari**, per eventuali obblighi di legge o per specifiche richieste dell'Autorità Giudiziaria e/o di Pubbliche Autorità.

**6.2 Trasferimento transfrontaliero di dati personali all'estero** - In taluni specifici casi, i dati personali potrebbero essere anche trasferiti all'estero, presso soggetti aventi sede anche in Paesi al di fuori dell'Unione Europea (utilizzo da parte di ALG di servizi "cloud" presso fornitori con propri server collocati all'estero; eventuale

elaborazione all'estero dei dati utilizzati per finalità di marketing e di profilazione; invio di e-mail tramite provider di posta elettronica i cui server siano collocati all'estero, perlopiù in Paesi europei e negli Stati Uniti). In tale eventualità, il trasferimento di dati all'estero avverrà esclusivamente nell'ambito e nel rispetto delle previsioni di cui al Capo V del GDPR.

**6.3 Diffusione dei dati** - In nessun caso i dati personali, oggetto della presente informativa, potranno essere diffusi a soggetti indeterminati.

#### 8. Titolare del trattamento e Responsabile della Protezione dei Dati

Il titolare del trattamento è Alleanza Luce & Gas S.p.A., Società soggetta alla Direzione e Coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa con Sede Legale in Via Villanova n. 29/7, 40055 Villanova di Castenaso (BO) ed Uffici in Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007 n. 13, 40127 Bologna (BO), C.F. e P. IVA 03386091205, R.E.A. di Bologna n. 515162, capitale sociale 5.000.000 I.V., e-mail: [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it), fax 051/6376199, numero verde 800 208468. L'utente potrà inviare qualsiasi istanza, anche ai sensi dell'art. 8 che segue, relativa al trattamento dei suoi dati personali, indirizzandola al Responsabile della Protezione dei Dati all'indirizzo e-mail: [DataProtectionOfficer@alleanzalucesgas.it](mailto:DataProtectionOfficer@alleanzalucesgas.it).

#### 9. I diritti dell'interessato

Se consentito dalla normativa applicabile, l'Interessato ha diritto di:

- accedere ai suoi dati personali e conoscerne l'origine, le finalità e gli scopi del trattamento, i dati del titolare del trattamento, del responsabile del trattamento e i soggetti a cui potranno essere divulgati;
- revocare il consenso in qualunque momento, nel caso in cui questo costituisca la base del trattamento. In ogni caso, la revoca del

consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca stessa;

- aggiornare o rettificare i suoi dati personali in modo che siano sempre accurati;
- chiedere la cancellazione dei suoi dati personali dalle banche dati e/o dagli archivi del titolare nel caso in cui non siano più necessari per le finalità indicate in precedenza;
- limitare il trattamento dei suoi dati personali in talune circostanze, ad esempio laddove ne abbia contestato l'esattezza, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificarne l'accuratezza;
- ottenere i suoi dati personali in formato elettronico;
- opporsi al trattamento dei suoi dati personali o richiedere di interromperlo per ciascuna delle finalità innanzi indicate. A seguito di tale richiesta, il Titolare del trattamento non potrà più procedere al trattamento dei dati personali, fatti salvi i casi in cui le leggi ed i regolamenti lo consentano. Il diritto di opposizione dell'interessato al trattamento dei propri dati personali per la finalità di marketing, effettuato attraverso modalità automatizzate di contatto, si estende a quelle tradizionali. Resta salva la possibilità per l'interessato di esercitare tale diritto in parte, ossia, in tal caso, opponendosi, ad esempio, al solo invio di comunicazioni promozionali effettuato tramite strumenti automatizzati.

L'Interessato potrà far valere i propri diritti rivolgendosi al Titolare del trattamento, mediante comunicazione scritta da inviarsi al Responsabile della Protezione dei dati indicato al punto precedente.

L'Interessato, inoltre, ha diritto di presentare un reclamo all'Autorità di controllo incaricata della protezione dei dati e in particolare nello Stato membro in cui risiede o lavora abitualmente o in cui si è verificata la presunta violazione.

Si specifica che la presente informativa potrà essere integrata con ulteriori elementi/indicazioni, per soddisfare al meglio qualunque esigenza conoscitiva dell'Interessato in materia "Privacy" e per assecondare l'evoluzione normativa.