

# OFFERTA PLACET

## MODULO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI GAS NATURALE

### AI CLIENTI DOMESTICI

---

**Articolo 1. Definizioni e normativa di riferimento**

**ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995;

**Attivazione della fornitura:** è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione delle modalità di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore;

**Bolletta 2.0:** è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM come successivamente modificato e integrato;

**Cessazione della fornitura:** è lo scioglimento, per qualunque causa, del contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, strumentale o comunque connesso con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una voltura;

**Cliente o Cliente finale:** è il Cliente domestico e il Condominio uso domestico;

**Cliente domestico:** è la persona fisica che acquista gas naturale per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali;

**Clienti titolari di bonus sociale:** sono i Clienti domestici di gas naturale che risultino in condizioni di disagio economico così come definiti all'articolo 2, comma 2.3 del TIBEG;

**Codice di condotta commerciale:** è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione 8 luglio 2010, ARG/com 104/10, come successivamente modificato e integrato;

**Codice del consumo:** è il d.lgs. 206/05, G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005 come successivamente modificato e integrato;

**Codice in materia di protezione dei dati personali:** è il d.lgs. 196/03, G.U. n. 174 del 29 luglio 2003, come successivamente modificato e integrato;

**Coefficiente C:** è il coefficiente di correzione dei volumi che serve a riportare i volumi alle condizioni *standard*, trasformarli quindi da metri cubi a standard metri cubi (Smc);

**Condominio uso domestico:** è un intero edificio diviso in più unità catastali in cui sia presente almeno una unità abitativa con utilizzi analoghi a quelli di cui al Cliente domestico, purché: i) il titolare del punto di fornitura non sia una persona giuridica, salvo il caso in cui esso svolga le funzioni di amministratore del condominio; ii) il gas riconsegnato non sia utilizzato in attività produttive, ivi inclusi la commercializzazione di servizi energetici quali, ad esempio, la gestione calore;

**Contratto:** è il contratto di fornitura di gas naturale concluso sulla base dell'Offerta PLACET e regolato dalle presenti Condizioni generali di fornitura e dalle Condizioni economiche;

**Distributore:** è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di gas naturale ai sensi dell'art.14 d.lgs.164/00, G.U. n. 142 del 20 giugno 2000, alla cui rete è connesso il Punto di fornitura del Cliente;

**Documentazione contrattuale:** è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto e consta delle presenti Condizioni generali di fornitura e almeno di:

- a) modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET;
- b) informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi dell'Articolo 9, comma 9.1, lettere da a. a g. del Codice di condotta commerciale;
- c) nota informativa per il Cliente finale;
- d) modulistica recante le condizioni economiche;
- e) scheda di confrontabilità;
- f) informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale;
- g) modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento per i soli Clienti finali domestici;
- h) modulo per la presentazione dei reclami;
- i) modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;
- j) informativa sul trattamento per i dati personali;

k) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto.

**Fattura di chiusura:** è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente finale;

**Fattura di periodo:** è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale;

**Fornitore:** è la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito di un Contratto;

**Fornitore di ultima istanza (FUI):** è il/i fornitore/i di ultima istanza individuato/i per garantire la fornitura di gas naturale ai clienti finali che rimangono senza fornitore;

**Forza maggiore:** è ogni evento imprevedibile e inevitabile non imputabile alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione;

**Gruppo di misura o misuratore:** è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura del gas naturale prelevato presso il Punto di fornitura;

**Mercato libero:** è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare il gas naturale;

**Offerte PLACET:** sono offerte di mercato libero, formulate distintamente con riferimento al settore dell'energia elettrica e al settore del gas naturale e a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela, disciplinate dall'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 27 luglio 2017 555/2017/R/COM e s.m.i.;

**Parti:** sono il Cliente e il Fornitore;

**Punto di fornitura:** è il punto di riconsegna in cui il Fornitore mette a disposizione il gas naturale al Cliente;

**RQDG:** è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, per il periodo di regolazione 2014-2019;

**Servizio di default:** è il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il Punto di fornitura non sia fisicamente disalimentato o trovi un Fornitore;

**Servizio di tutela del gas naturale:** è il servizio che il Fornitore è tenuto ad offrire ai propri clienti, ai sensi dell'art. 1, comma 3 della legge 3 agosto 2007, n. 125/07, G.U. n.188 del 14 agosto 2007;

**Servizi di ultima istanza:** sono i servizi erogati dal fornitore del servizio di *default* di distribuzione e dal FUI;

**SII:** è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129, G.U. n.192 del 18 agosto 2010;

**Supporto durevole:** è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica;

**Switching:** è (i) l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna, (ii) l'accesso per attivazione della fornitura di gas naturale di un punto di riconsegna della rete di distribuzione;

**TIBEG:** il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale;

**TICO:** è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico;

**TIF:** è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale;

**TIMG:** è il Testo integrato morosità gas;

**TIQV:** è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;

**TIVG:** è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti.

Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

### **Articolo 2. Oggetto**

2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di gas naturale al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche offerte nell'ambito della presente Offerta PLACET.

2.2 È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.

2.3 Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquistato dal Fornitore da parte dell'esercente il servizio di *default* che in precedenza serviva il Cliente.

2.4 Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento e trasporto ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 7.

2.5 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il gas naturale messo a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare il gas naturale per usi differenti da quelli dichiarati e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.

2.6 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere il gas naturale a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

### **Articolo 3. Conclusione del Contratto**

3.1 Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Fornitore dell'accettazione del Cliente della proposta formulata dal Fornitore attraverso l'apposito modulo di adesione allegato al presente Contratto. L'efficacia del Contratto è condizionata ad una verifica da parte del Fornitore, da svolgersi entro 45 giorni dalla data di conclusione del Contratto, basata sui seguenti parametri:

- a) morosità rispetto al precedente fornitore, nonostante la prestata garanzia di regolarità nei pagamenti;
- b) segnalazione di protesti o di altre situazioni pregiudizievoli;
- c) incongruenza dei dati tecnici detenuti dal distributore e/o Acquirente Unico;
- d) mancato collegato dei PdR indicati nella richiesta di attivazione alle reti di distribuzione locale, all'attivazione dei servizi di trasporto e dispacciamento.

Il fornitore comunica al Cliente l'avvenuta conclusione del contratto o il proprio rifiuto a contrarre. Decorso il termine di cui sopra, in assenza di comunicazione del Fornitore, il presente Contratto sarà efficace.

3.2 Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.

3.3 Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente finale fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente domestico una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente finale domestico è d'accordo, su un altro Supporto durevole. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo per i contratti telefonici, nel caso di qualsiasi contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente finale domestico la conferma del Contratto concluso su Supporto durevole, prima dell'Attivazione della fornitura.

3.4 La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

3.5 Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad esempio voltura o nuovi allacci), il cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti.

### **Articolo 4. Procura a recedere**

4.1 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza a Alleanza Luce&Gas S.p.A. perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal contratto con il precedente Fornitore con le modalità di cui al successivo comma 4.2. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

4.2 Una volta trascorso l'eventuale termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento da parte del Cliente finale, ovvero nei casi in cui quest'ultimo richieda l'attivazione anticipata

della fornitura ai sensi del successivo comma 5.3, il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al precedente Fornitore nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

### **Articolo 5. Diritto di ripensamento**

5.1 Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta:

- a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati
- i. raccomandata A/R indirizzata ad Alleanza Luce&gas S.p.a. Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n.13 - 40127 Bologna (BO);
- ii. e-mail all'indirizzo [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it);
- b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.

5.2 L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente finale.

5.3 Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente finale richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.

5.4 La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente finale la perdita del diritto di ripensamento.

5.5 Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente finale un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23 euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente finale è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

5.6 Le Parti prendono atto che:

- a) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore;
- b) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedirne l'attivazione, lo stesso Cliente finale può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario, saranno attivati i Servizi di ultima istanza.

5.7 Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.

### **Articolo 6. Revoca della richiesta di switching**

6.1 Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto di gas naturale sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di *switching* in base alle seguenti informazioni:

- a) se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
- b) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e Servizi di ultima istanza;
- c) le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;
- d) le date delle eventuali richieste di *switching*, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;
- e) la data di attivazione del Servizio di *default*;

f) l'accessibilità o meno del Punto di fornitura;

6.2 In aggiunta a quanto disposto al precedente comma, il Fornitore può esercitare la predetta revoca qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento successivamente alla presentazione, da parte del Fornitore, della richiesta di *switching* entro l'ultima data utile.

6.3 Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di *switching*, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 120 giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.

6.4 Superato il termine di cui al comma 6.3, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.

6.5 Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di:

a) ritirare la richiesta di *switching* per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;

b) confermare la richiesta di *switching*, rivalendosi sul Cliente finale.

#### **Articolo 7. Conclusione dei contratti con il Distributore**

7.1 Ai fini dell'Articolo 2, il Fornitore chiede al Distributore, con riferimento al Punto di fornitura, l'accesso al servizio di distribuzione secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.

7.2 Il Fornitore si serve di uno o più soggetti terzi per la conclusione del contratto per il servizio di distribuzione. Nei casi di inadempimento del Fornitore verso uno o più di tali soggetti, il Contratto continuerà ad essere eseguito fino alla data di risoluzione del contratto per il servizio di distribuzione e la fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non trovi un altro Fornitore, nell'ambito dei Servizi di ultima istanza.

7.3 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.

7.4 Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di allacciamento e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

#### **Articolo 8. Attivazione della fornitura**

8.1 L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato in lettera di benvenuto.

8.2 La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore.

8.3 Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

#### **Articolo 9. Condizioni Economiche**

9.1 Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente nell'ambito della presente Offerta PLACET, sono allegatae al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto.

#### **Articolo 10. Durata del contratto, rinnovo e recesso**

10.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.

10.2 Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura.

10.3 Trascorsi i 12 mesi di cui al comma 10.2 il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta

recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento di tale comunicazione da parte del cliente stesso. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta, è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.

10.4 La comunicazione di cui al precedente comma 10.3 non sarà trasmessa all'interno della fattura o congiuntamente a essa. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.

10.5 Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 10.3, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il venditore utilizza il consumo annuo, così come definito nella disciplina della Bolletta 2.0.

10.6 Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 10.3 e 10.4 e qualora il prezzo di cui al comma 10.5 sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro.

10.7 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.

10.8 Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto per cambiare Fornitore, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere con il Fornitore mediante invio di apposita comunicazione al Fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.

10.9 Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.

10.10 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto secondo le seguenti modalità :

i. raccomandata A/R indirizzata ad Alleanza Luce&gas S.p.a. Uffici – Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n.13 - 40127 Bologna (BO);

ii. oppure e-mail all'indirizzo [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it).

10.11 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere per cessare la fornitura e non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e/o neghi l'accesso per la chiusura del misuratore, lo stesso sarà tenuto al pagamento di tutti i consumi e di ogni altro importo connesso all'esecuzione della cessazione della fornitura. In caso di negato accesso al misuratore di gas naturale, per indisponibilità del Cliente, il Distributore è tenuto ad effettuare fino a 3 (tre) tentativi di disattivazione, in seguito ai quali il Fornitore si riserva di richiedere l'interruzione dell'alimentazione del Punto di fornitura con oneri a carico del Cliente. Gli importi dovuti in relazione a eventuali prelievi di gas naturale effettuati tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di disalimentazione del Punto di fornitura da parte del Distributore saranno comunque posti a carico del Cliente.

10.12 Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

#### **Articolo 11. Fatturazione**

*Disposizioni generali*

11.1 La quantificazione dei consumi di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 11.15. Nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.

11.2 Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.

11.3 Le fatture consistono nella "bolletta sintetica" redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, che costituisce fattura ai fini della normativa fiscale, e negli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita secondo le seguenti modalità: e-mail all'indirizzo servizioclienti@accendilucegas.it.

11.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet www.lucegas.coopalleanza3-0.it.it la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'Offerta PLACET di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura delle voci di spesa" attraverso l'indirizzo servizioclienti@accendilucegas.it.

11.5 Le fatture sono emesse in formato elettronico, salvo che il Cliente chieda di ricevere le fatture in formato cartaceo.

11.6 Le fatture emesse in formato elettronico sono rese disponibili al Cliente tramite e-mail all'indirizzo indicato in fase di stipula e nell'apposita area Cliente.

11.7 Al Cliente che scelga di ricevere la fattura in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

11.8 Al cliente che non richiede la fattura in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura.

11.9 L'importo dello sconto di cui al comma 11.8 è riportato nella seguente tabella:

Tipologia di clienti	Unità di misura	Livello dello sconto
<b>Clienti finali domestici di gas naturale</b>	Euro/Punto di fornitura/anno	-5,40

11.10 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.8 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.

11.11 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 10 euro, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.

11.12 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 30 giorni dalla data di emissione della fattura.

11.13 Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'articolo 2.3 in relazione a fatture emesse e non pagate all'esercente il Servizio di *default*, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo al Fornitore entrante.

11.14 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti:

- i. addebito in Conto Corrente bancario oppure postale,
- ii. bollettino postale (modalità gratuita secondo le modalità riportate nelle condizioni tecniche economiche)
- iii. cessione del credito a Coop Alleanza 3.0, solo per i soci di Coop Alleanza 3.0 possessori del libretto sociale di prestito.

Tali modalità sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.

11.15 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:

- a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
- b) le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore;

c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, applicando al consumo annuo il profilo di prelievo definito dalla Delibera 486/2016/R/gas s.sm.i. dell'Aeegsi. Per mantenere costantemente aggiornato il dato relativo al consumo annuo, il Fornitore aggiorna 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.

11.16 In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.

*Fatturazione di periodo*

11.17 La Fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza:

<b>Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero</b>	
Tipologia di clienti	Frequenza emissione fatture
Inferiore a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale
Tra 500 e 1.500 Smc/anno	Bimestrale
Uguale o superiore a 5.000 Smc/anno	Mensile
<b>Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero</b>	
Qualsiasi livello di consumo	Mensile

11.18 La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:

a) 6 euro nel caso in cui la Fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;

b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:

a) 40 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;

b) 60 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

11.19 Il Fornitore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze con le seguenti modalità finestra informativa per chi comunica l'autolettura in modo telematico, al telefono qualora il Cliente contatti il servizio clienti e tramite messaggio registrato qualora sia inserita mediante risponditore automatico.

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

*Fatturazione di chiusura*

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

11.22 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 11.21, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:

a) 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.21;

b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.21.

11.23 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da *switching*, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro.

### **Articolo 12. Rateizzazione**

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

- i. per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui ai successivi punti ii. e iii. sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella fattura contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- ii. per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
- iii. per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;
- iv. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo 11;
- v. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.

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

12.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

– nei casi di cui ai punti i., ii. e iii., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);

– nei casi di cui al punto iv, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);

– nei casi di cui al punto v., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);

– le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi;

– è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta

al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;

– le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito [www.euribor.it](http://www.euribor.it), calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.

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

12.5 Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di *bonus* sociale il Fornitore è tenuto a offrirgli la possibilità di rateizzare il debito, una sola volta nell'arco dei 12 mesi del periodo di agevolazione. L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora.

12.6 Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

a) la prima rata non può essere superiore al trenta percento del debito di cui alla costituzione in mora;

b) qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;

c) la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50 euro;

d) il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.

12.7 Il Fornitore non è tenuto a offrire la rateizzazione, di cui al comma 12.5, nei casi in cui la/e fattura/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di *bonus* sociale è stato costituito in mora, contabilizzi anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

### **Articolo 13. Garanzie a carico del cliente finale**

13.1 Salvo quanto disposto al successivo comma 13.8 il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

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

13.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 13.2 è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di *bonus* sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;

b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 13.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

13.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 13.2 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.

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

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

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

13.8 Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

13.9 Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una

modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

**Articolo 14. Interessi di mora**

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

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

14.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

**Articolo 15. Inadempimento del Cliente**

15.1 In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 14 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 11.13, trascorsi almeno 10 giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).

15.2 Il termine di cui al comma 15.1 non sarà inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata o a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC o comunque non inferiore a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.

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

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

15.5 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 23 giorni solari dal termine ultimo per il pagamento con decorrenza da quello di emissione della messa in mora, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA o definito nel prezzario del Distributore.

15.6 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'24.2 relativo alle comunicazioni.

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

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

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

15.10 Nel caso cui al precedente comma 15.9, il Fornitore è tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere:

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

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

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

- a) euro 30 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità;
- b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità, nonostante alternativamente:
- i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è

**Clienti titolari di *bonus sociale***

Consumo annuo (Smc/anno)				
	<500	Fino a 5.000	>5.000	
Ammontare deposito (€)	25,00	77,00		valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

**Altri clienti**

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

tenuto a provvedere al pagamento;

- ii. il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il Fornitore non sia in grado di

documentare la data di invio della comunicazione di costituzione in mora;

iii. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.

15.13 Nei casi di cui al comma 15.12, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

#### **Articolo 16. Prestazioni di competenza del Distributore**

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

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

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

#### **Articolo 17. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche**

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

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

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

#### **Articolo 18. Forza maggiore**

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

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

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

#### **Articolo 19. Responsabilità**

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

19.2 In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità del gas naturale alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile

neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

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

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

#### **Articolo 20. Clausola risolutiva espressa**

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

- a. mancata attivazione, revoca o cessazione di efficacia dell'autorizzazione permanente di addebito in conto corrente bancario delle fatture emesse dal Fornitore, a cui non sia posto rimedio entro i successivi 10 (dieci) giorni, qualora sia previsto il pagamento a mezzo autorizzazione permanente di addebito in conto corrente;
- b. ritardo in un pagamento da parte del Cliente che si protragga oltre 20 (venti) giorni dalla comunicazione del Fornitore di cui all'art.15 delle presenti Condizioni Generali;
- c. reiterato ritardato pagamento e/o pagamento parziale delle fatture, ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art. 14;
- d. mancata e/o invalida costituzione, revoca del deposito cauzionale richiesto dal Fornitore al Cliente ai sensi dell'art. 13 delle presenti Condizioni Generali;
- e. violazione da parte del Cliente degli obblighi posti a suo carico dall'art. 17 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 gas naturale abusando dei servizi forniti dal Fornitore o dal Distributore.

#### **Articolo 21. Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni**

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

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

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

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

#### **Articolo 22. Assicurazione clienti finali gas**

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

22.2 Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si



può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o si può fare riferimento alle modalità indicate sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).

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

**Articolo 23. Integrazione del contratto**

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

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

**Articolo 24. Cessione del contratto**

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

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

**Articolo 25. Comunicazioni**

25.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate:

i. raccomandata A/R indirizzata ad Alleanza Luce&gas S.p.a. Uffici – Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n.13 - 40127 Bologna (BO);

ii. e-mail all'indirizzo [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it).

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

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

**Articolo 26. Legge applicabile e foro competente**

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

**Articolo 27. Risoluzione extra-giudiziale delle controversie**

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

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

**Articolo 28. Dati personali**

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



## IL NOSTRO MIX ENERGETICO

Il Mix energetico è l'insieme di fonti energetiche primarie utilizzate per la produzione di energia elettrica fornita dall'impresa di vendita ai clienti finali. Per fonte primaria si intende una fonte che è presente in natura e quindi non deriva dalla trasformazione di nessuna altra forma di energia.

Come disciplinato dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009 Alleanza luce&gas S.p.a. (di seguito Accendi luce & gas) è tenuta a fornire informazioni ai clienti finali:

- sulla composizione del mix energetico medio utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano negli anni 2015 e 2016, come pubblicate dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE);
- sulla composizione del mix energetico dell'energia elettrica venduta da Alleanza luce&gas nel 2015 e 2016, come determinato dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE).

### MIX ENERGETICO

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Accendi luce & gas nei due anni precedenti		Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nei due anni precedenti	
	2016**	2015*	2016**	2015*
Fonti rinnovabili	16,00%	26,67%	38,64%	40,79%
Carbone	21,67%	23,87%	15,90%	19,41%
Gas Naturale	51,94%	39,24%	37,64%	30,62%
Prodotti petroliferi	1,08%	1,62%	0,79%	1,29%
Nucleare	4,98%	4,75%	3,89%	4,85%
Altre fonti	4,33%	3,85%	3,15%	3,04%

\* dato consuntivo

\*\* dato pre-consuntivo

La tabella mostra la composizione del Mix Medio Nazionale di Combustibili utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2015 e nel 2016 e di quello utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Accendi luce & gas, come previsto dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 Luglio 2009 e pubblicato dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE).

Per maggiori informazioni sul mix energetico è possibile consultare il sito : [www.gse.it](http://www.gse.it)



## INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

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 ( gas naturale); e) 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		
	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
Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto degli standard specifici			
Mancato rispetto del tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro

Inoltre, ai sensi del Codice di Condotta Commerciale vigente pro tempore (delibera ARERA 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 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.

Si riportano di seguito gli **Standard specifici e generali di qualità commerciale** della vendita di energia elettrica e gli standard generali di qualità dei call center definiti dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico come definiti dalla Delibera 21 luglio 2016 413/2016/R/com s.s.mi. e 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 SPECIFICO 2017-2018
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari
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 2017
Accessibilità al servizio	AS >= 95%
Tempo medio di attesa	TMA <= 180 sec
Livello di servizio	LS >= 85%



## MODULO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

(ai sensi del D.Lgs. 206/2005 s.s.m.i., così come modificato dal  
D.Lgs n. 21/2014 s.s.m.i. - Codice di consumo)

Gentile Cliente,

ai sensi del D.Lgs. 206/2005 s.s.m.i., così come modificato dal D.Lgs n. 21/2014 s.s.m.i. (Codice di consumo) entro 14 giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto coincidente con la data di ricevimento, da parte del Cliente, della lettera di accettazione, può esercitare il diritto di ripensamento, compilando il seguente modulo.

Il/La sottoscritto/a:

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_ Codice \_\_\_\_\_ Fiscale \_\_\_\_\_

Data di nascita \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Luogo di nascita (Comune) \_\_\_\_\_

esercita per iscritto il proprio diritto di ripensamento per la seguente proposta di fornitura sottoscritta con Alleanza Luce&Gas S.p.A. in data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Per la fornitura di:

Energia elettrica  
numero cliente \_\_\_\_\_  
POD \_\_\_\_\_

Gas naturale  
numero cliente \_\_\_\_\_  
PDR \_\_\_\_\_

sita nel Comune di \_\_\_\_\_, provincia \_\_\_\_\_, in  
via/piazza \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, n \_\_\_\_\_, interno  
\_\_\_\_\_

Le ricordiamo inoltre che potrà esercitare il diritto di ripensamento con qualsiasi dichiarazione esplicita tramite fax, posta o email ai recapiti sotto indicati e che il presente modulo è facoltativo, ci aiuterà solo a gestire meglio la sua richiesta.

Luogo e data

Il richiedente

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Da trasmettere:

- via e-mail: [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it)

- a mezzo posta: Alleanza Luce & Gas S.p.A., Uffici: Via dei Trattati Comunitari Europei 1957-2007 n. 13 – Bologna (BO) 40127



## MODULO DI RECLAMO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI

### IL/LA SOTTOSCRITTO/A

Nome e cognome:

(di seguito indicato come "Cliente")

Carta socio di Coop <sup>1</sup>n:

Codice Cliente:

residente in Via/Piazza:

N° civico:

CAP: Comune:

Provincia:

Codice Fiscale:

Telefono:

Cellulare:

Indirizzo di posta elettronica\*:

\*qualora il Cliente voglia ricevere una risposta al reclamo in via prioritaria tramite posta elettronica.

### TITOLARE DELLA FORNITURA DI SEGUITO IDENTIFICATA:

Indirizzo di fornitura (se diverso da residenza):

Via/Piazza:

N° civico:

CAP: Comune:

Provincia:

Punto di prelievo energia elettrica POD\*:

Punto di riconsegna gas naturale PDR:

\*Il POD può essere composto da 14 o 15 cifre. La quindicesima cifra è un numero di controllo che non è sempre presente in bolletta.

### PRESENTA RECLAMO/RICHIESTA DI INFORMAZIONI PER IL SEGUENTE SERVIZIO:

ENERGIA ELETTRICA  GAS NATURALE

### BREVE DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

<sup>1</sup> con Coop si fa riferimento a Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa oppure di Unicoop Tirreno Società Cooperativa finché saranno in vigore le rispettive convenzioni.



## RIGUARDA IL SEGUENTE ARGOMENTO:

<b>Contratto</b> <sup>2</sup>	Recesso	<b>Misura</b> <sup>3</sup>	Cambio misuratore
	Volture e Subentri		Verifica e ricostruzioni
	Modifiche unilaterali		Mancate letture
	Altro		Altro
<b>Morosità e sospensione</b> <sup>4</sup>	Morosità	<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b> <sup>5</sup>	Preventivi/Attivazioni/Lavori (tempi e costi)
	Sospensione e riattivazione		Continuità
	CMOR (Corrispettivo morosità pregresse)		Valori della tensione/Pressione
	Altro		Sicurezza
<b>Mercato</b> <sup>6</sup>	Presunti contratti non richiesti	<b>Bonus sociale</b> <sup>7</sup>	Altro
	Cambio fornitore		Validazioni
	Condizioni economiche nuovi contratti		Cessazioni
	Doppia fatturazione		Erogazioni
	Altro		Altro
<b>Fatturazione</b> <sup>8</sup>	Autolettura	<b>Qualità commerciale</b> <sup>9</sup>	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
	Ricalcoli		Indennizzi
	Consumi stimati errati		Altro
	Periodicità e fattura di chiusura	<b>Altro</b>	
	Pagamenti e rimborsi		
	Altro		
<b>Autolettura</b>			
<b>Data autolettura</b>			

## INFORMAZIONI SULLA GESTIONE DEL RECLAMO

ALG S.p.A., in conformità a quanto stabilito dall'ARERA ai sensi della del. ARG/com 164/08 TIQV e s.m.i., si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo e alla sua richiesta di rettifica per importi anomali e a risolvere l'irregolarità rilevata. Il reclamo/richiesta di rettifica per importi anomali da Lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà a inoltrare la richiesta al distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva. In caso di mancato rispetto delle tempistiche di risposta avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile, come previsto dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ai sensi della del. ARG/com 164/08 s.s.m.i..

<sup>2</sup> Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.

<sup>3</sup> Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento

<sup>4</sup> Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).

<sup>5</sup> Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.

<sup>6</sup> Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.

<sup>7</sup> Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.

<sup>8</sup> Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.

<sup>9</sup> Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione

**INFORMATIVA PRIVACY**

Il trattamento dei dati forniti a ALG S.p.A. è finalizzato unicamente alla gestione del reclamo proposto con il presente modulo ed avverrà in conformità del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati, di seguito solo GDPR, e con le modalità già illustrate nell'informativa resa in sede contrattuale. Per tale ragione i predetti dati potranno essere comunicati a terzi fornitori di servizi nonché essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso, in qualità di Incaricati del trattamento. Lei ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati, come essi vengono utilizzati e di modificare le sue scelte in materia di privacy, rivolgendosi ad ALG S.p.A. in qualità di responsabile del trattamento, come indicato nella Nota Informativa privacy disponibile sul sito [www.accendilucegas.it](http://www.accendilucegas.it). Nel caso in cui lei non fornisca i dati o non acconsenta a trattarli non potrà darsi seguito alla gestione del reclamo, poiché il trattamento dei medesimi dati risulta necessario ai fini dell'operazione richiesta.

\_\_\_\_\_  
Data\_\_\_\_\_  
Luogo\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente**Inviare il modulo con una delle seguenti modalità:**

- raccomandata A/R ad Alleanza Luce&Gas S.p.A. Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007 n.13 - 40127 Bologna
- mail a [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it)

**Allegare:**

N.1 fotocopia leggibile fronte e retro della carta d'identità in corso di validità del soggetto firmatario del presente documento.

## IL/LA SOTTOSCRITTO/A

Nome e cognome:		
(di seguito indicato come "Cliente")		
Carta socio Coop <sup>10</sup> n:	Codice Cliente:	
residente in Via/Piazza:	N° civico:	
CAP:	Comune:	Provincia:
Codice Fiscale:		
Telefono:	Cellulare:	
Indirizzo di posta elettronica*:		

\*qualora il Cliente voglia ricevere una risposta al reclamo in via prioritaria tramite posta elettronica.

## TITOLARE DELLA FORNITURA DI SEGUITO IDENTIFICATA:

Indirizzo di fornitura (se diverso da residenza):		
Via/Piazza:	N° civico:	
CAP:	Comune:	Provincia:
Punto di prelievo energia elettrica POD*:		
Punto di riconsegna gas naturale PDR:		

\*Il POD può essere composto da 14 o 15 cifre. La quindicesima cifra è un numero di controllo che non è sempre presente in bolletta.

## PRESENTA RECLAMO PER FATTURAZIONE IMPORTI ANOMALI RELATIVO IL SEGUENTE SERVIZIO<sup>11</sup>:

ENERGIA ELETTRICA     GAS NATURALE

<sup>10</sup> con Coop si fa riferimento a Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa oppure di Unicoop Tirreno Società Cooperativa finché saranno in vigore le rispettive convenzioni.

<sup>11</sup> È un reclamo, introdotto con deliberazione 17/2016, per la contestazione di bollette con importi anomali.

a) Sono considerati anomali gli importi, in bolletta, superiori al 150% per i clienti domestici, dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato elettrico e al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette degli ultimi 12 mesi per il gas, che possono derivare da:

1. ricalcoli conguagli dovuti a una modifica dei dati di misura (es. ricalcolo per lettura precedentemente errata; per ricostruzione dei consumi; per altre motivazioni, da specificare a cura del venditore);

2. ricalcoli conguagli dovuti ad una modifica delle componenti di prezzo applicate;

3. blocco di fatturazione, qualora la bolletta sia stata emessa a distanza ravvicinata, inferiore alla periodicità di fatturazione prevista dal contratto o dalla regolazione;

b) Sono altresì anomali gli importi della prima bolletta successiva all'attivazione della fornitura, se basata su letture superiori al 150% per i clienti domestici dell'autolettura comunicata nel periodo di autolettura o nel presente reclamo.







# NOTA INFORMATIVA PRIVACY DI ALLEANZA LUCE&GAS S.P.A.

## PRIVACY POLICY ALLEANZA LUCE & GAS S. P. A.

**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 inviarcì 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. 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,

## NOTA INFORMATIVA PRIVACY DI ALLEANZA LUCE&GAS S.P.A.

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'interstatario 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*.

### 3. 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 prestati 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.

### 4. 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.

### 5. 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

## NOTA INFORMATIVA PRIVACY DI ALLEANZA LUCE&GAS S.P.A.

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.

### 6. 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 serva 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 prestati 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.

### 7. 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@alleanzalucegas.it](mailto:DataProtectionOfficer@alleanzalucegas.it).

### 8. 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.

25 MAGGIO 2018

## COMUNICAZIONE DATI CATASTALI DELL'IMMOBILE OGGETTO DI FORNITURA

Gentile Cliente,

secondo quanto stabilito dalla legge Finanziaria 2005 (legge 311 del 30.12.2004 – art.1 comma 333 s.m.i.), è necessario comunicare, nel caso in cui non lo abbia ancora fatto, i dati catastali relativi all'immobile presso cui è attivata la fornitura di energia elettrica/gas, compilando il modulo Dati Catastali di seguito riportato. La preghiamo, pertanto, di leggere con attenzione le informazioni di seguito riportate, di compilare e firmare il modulo di seguito allegato e di restituirlo insieme agli altri documenti richiesti, via fax al Numero di **Fax 051/6376199** oppure all'indirizzo e-mail [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it)

Il modulo deve essere compilato dalla stessa persona che sottoscrive il contratto di fornitura, anche se diversa dal proprietario dell'immobile (es.: inquilino; comodatario; titolare del diritto di abitazione; ecc.). La informiamo che i dati che ci invierà, saranno poi trasmessi come previsto dalla legge all'Anagrafe Tributaria. La mancata restituzione del modello debitamente compilato potrà essere oggetto di segnalazione all'Agenzia delle Entrate. Le ricordiamo che qualora venga omessa la comunicazione dei dati catastali o qualora tali dati vengano comunicati in maniera inesatta, è prevista una sanzione amministrativa da parte dell'Agenzia delle Entrate da 103 € a 2.065 €.

Per ogni chiarimento relativo al modulo potrà rivolgersi direttamente all'Agenzia delle Entrate, oppure consultare il sito Internet dell'Agenzia delle Entrate ([www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)).

### DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL'ATTO DI NOTORIETA' (Art. 47 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ Codice Fiscale \_\_\_\_\_  
Data di nascita \_\_\_\_\_ Luogo di nascita (Comune) \_\_\_\_\_  
consapevole di quanto previsto dagli artt. 76 e 77 T.U. 445/2000, nel caso di false dichiarazioni, falsità negli atti, uso o esibizione di atti falsi contenenti dati non più rispondenti a verità

#### DICHIARA

In conformità a quanto prescritto dall'art. 5 comma 1 del DL 28 marzo 2014, n° 47, convertito in legge 80/2014 di essere legittimato a ricevere la fornitura energetica per l'immobile sito nel Comune di \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ in quanto:

- proprietario dell'immobile;
- intestatario del contratto di locazione registrato presso l'Agenzia delle Entrate di \_\_\_\_\_ in data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ al n. \_\_\_\_\_ ;
- intestatario di contratto di locazione relativo a abitazione di Edilizia Residenziale Pubblica (indicare gli estremi del contratto/verbale di consegna dell'abitazione/atto di assegnazione) n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ ;
- comodatario con contratto di comodato registrato presso l'Agenzia delle Entrate di \_\_\_\_\_ in data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ al n. \_\_\_\_\_ (in caso di contratto non registrato allegare copia della comunicazione rilasciata dal proprietario di cessione fabbricato, di cui alla Legge 18 maggio 1978, n. 191);
- detiene legittimamente l'abitazione in base al titolo di \_\_\_\_\_ (es: *usufrutto, enfiteusi, superficie*) acquisito con atto \_\_\_\_\_ (es *atto notarile, provvedimento giudiziario [sentenza, ordinanza, decreto], scrittura privata, donazione, denuncia, successione, testamento*) registrato presso l'Agenzia delle Entrate di \_\_\_\_\_ in data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ al n. \_\_\_\_\_ .

L'immobile oggetto della fornitura è contraddistinto dai seguenti estremi catastali di cui all'art'. 1, comma 333, Legge n. 311 del 30/12/2004:

Comune ubicazione immobile:				
Codice Comune Catastale*				
Dati catastali dell'immobile:				
Tipologia unità immobiliare:				
Fabbricati:	Sezione:	Foglio:	Subalterno:	Numero Particella (Mappale):
_____	_____	_____	_____	_____
*indicare il codice comune ai fini catastali: il codice è alfanumerico e reperibile sul sito internet <a href="http://www.comuni-italiani.it">www.comuni-italiani.it</a>				
Data	Luogo	Firma per esteso del Cliente		

**Allegare:** N.1 fotocopia leggibile fronte e retro della carta d'identità in corso di validità del soggetto firmatario del presente documento.