



# **OFFERTA PLACET**

## **MODULO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI GAS NATURALE**

### **AI CLIENTI DOMESTICI E AI CONDOMINI USO DOMESTICO**



### 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 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, 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:** è il documento denominato *bolletta sintetica*, oggetto dalla disciplina della Bolletta 2.0 che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. La bolletta sintetica non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020";

**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;

**Sistema indennitario:** è il sistema che garantisce un indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a fatture che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 5 (cinque) mesi di erogazione della fornitura di gas naturale prima della data di effetto dello *switching* per il servizio prestato, disciplinato con deliberazione dell'ARERA 3 agosto 2017, 593/2017/R/com e successive modifiche e integrazioni;

**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 fornitura di gas naturale (“**Fonitura**”) 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 Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una proposta di contratto irrevocabile per 45 (quarantacinque) giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunica per iscritto su Supporto durevole al Cliente l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente il predetto termine, la proposta di Contratto si intende revocata. Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Fornitore. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettivo da parte del Fornitore.
- 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 Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da f) a j) della Documentazione contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla *home page*, in modalità anche stampabile e presso gli eventuali sportelli fisici.
- 3.5 La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.
- 3.6 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 Compagnia Energetica Italiana 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 nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII 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: Raccomandata A/R: Compagnia Energetica Italiana S.p.A., C.so Vitt. Emanuele II n. 15 – 20121 Milano: PEC: pec@pec.compagnia-energetica.it; o e.mail sales@compagnia-energetica.it; Numero: 800.122.721;
  - 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 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) se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;
  - c) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e Servizi di ultima istanza;
  - d) 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*;
  - e) 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*;
  - f) la data di attivazione del Servizio di *default*;
  - g) 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 60 (sessanta) 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 Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.
- 7.3 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 nella comunicazione di accettazione da parte del Fornitore della proposta di Contratto.
- 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 allegate 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.

- 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, 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. Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente, 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: Raccomandata A/R: Compagnia Energetica Italiana S.p.A., C.so Vitt. Emanuele II n. 15 – 20121 Milano: PEC: pec@pec.compagnia-energetica.it; o e.mail sales@compagnia-energetica.it; Numero: 800.122.721.
- 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 11.19. 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 Il Fornitore è tenuto a rendere disponibile al Cliente la fattura redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, e gli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita secondo le seguenti modalità: Raccomandata A/R: Compagnia Energetica Italiana S.p.A., C.so Vitt. Emanuele II n. 15 – 20121 Milano: PEC: pec@pec.compagnia-energetica.it; o e.mail sales@compagnia-energetica.it; Numero: 800.122.721.
- 11.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet [www.compagnia-energetica.it](http://www.compagnia-energetica.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.
- 11.5 La fattura e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente in formato elettronico tramite il sito [www.compagnia-energetica.it](http://www.compagnia-energetica.it) salvo che il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo. Al Cliente che scelga di ricevere la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.
- 11.6 Al Cliente che non richiede la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura.
- 11.7 L'importo dello sconto di cui al comma 11.7 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
<b>Condominio con uso domestico</b>		-12,00

- 11.8 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.7 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.
- 11.9 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.7 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.

- 11.10 Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a € 50; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.
- 11.11 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a € 50, 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 20 (venti) 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: addebito diretto in conto corrente, bonifico bancario, bollettino postale; la modalità gratuita messa a disposizione del Cliente, ad oggi, è il pagamento tramite bollettino negli uffici Postali dedicati. 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) 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, secondo i seguenti criteri: per il primo anno di fornitura, saranno utilizzati i dati di consumo comunicati dal Cliente in sede di sottoscrizione del Contratto; per gli anni di fornitura successivi al primo, i consumi saranno stimati sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente dell'anno precedente.
- 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>	
<b>Tipologia di clienti</b>	<b>Frequenza emissione fatture</b>
Fino a a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale
Superiore a 500 e fino a 1.500 Smc/anno	Bimestrale
Superiore a 1.500 e fino a 5.000	Bimestrale
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:
- € 6 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;
  - l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di € 2 ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di € 20, 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:
- € 40 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;
  - € 60 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 nella prima fattura utile.
- 11.20 In caso di mancata lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per i Punti di fornitura dotati di misuratore accessibile, ivi inclusi gli *smart meter*, il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a € 35.

*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 11.25, il Fornitore riconosce, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:
- € 4, 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 11.25;
  - l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di € 2 ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di € 22 per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.25.
- 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.

## 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:
- per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui ai successivi punti ii. e iii. sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella fattura contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
  - per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
  - per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;



- 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, 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:
- la prima rata non può essere superiore al trenta per cento del debito di cui alla costituzione in mora;
  - qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;
  - la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a € 50;
  - 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:

Clienti titolari di <i>bonus</i> 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

- 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:
- il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
  - il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 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 11.16, trascorsi almeno 10 (dieci) giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento 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 sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.
- 15.3 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.
- 15.4 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.
- 15.5 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 (tre) giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA o definito nel prezzario del Distributore.

- 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 all'Articolo 25 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 dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la richiesta di risoluzione contrattuale 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 richiesta di risoluzione contrattuale
- 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 SII la relativa risoluzione contrattuale, 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 In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso esclusivamente mediante raccomandata. Decorso inutilmente il termine ultimo per il pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, chiedendo al SII la risoluzione

contrattuale. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei Servizi di ultima istanza attivati dal SII.

- 15.13 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:
- a) € 30 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità;
  - b) € 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 tenuto a provvedere al pagamento;
    - ii. 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.
- 15.14 Nei casi di cui al comma 15.13, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.
- 15.15 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo – identificato in fattura come Corrispettivo C<sup>MOR</sup> – nell’ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

### ***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 volture, 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 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) liquidazione o scioglimento per qualsivoglia ragione o cessazione dell'effettiva attività di impresa; b) omesso, parziale o ritardato pagamento da parte del Cliente anche di una sola o più bollette; c) insolvenza dichiarata del Cliente; d) inefficacia del Contratto di Trasporto e/o di Dispacciamento che determini l'impossibilità della prestazione da parte del Fornitore per causa non imputabile, fatti salvi i diritti e le azioni del Cliente allorché l'impossibilità dipenda da causa imputabile al Fornitore; e) ove prevista, mancata attivazione o revoca successiva della autorizzazione dell'addebito diretto in conto corrente di cui al precedente; f) mancato rilascio/ricostituzione delle eventuali garanzie ove previste di cui al precedente articolo 13; g) mancato utilizzo del gas naturale secondo quanto disciplinato dal precedente articolo 2 ovvero utilizzo fraudolento della stessa; h) manomissione dei misuratori e delle apparecchiature per il controllo delle misure. Le comunicazioni di cui al presente articolo dovranno avvenire con modalità tali da permetterne la verifica dell'effettiva ricezione.

#### ***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.compagnia-energetica.it](http://www.compagnia-energetica.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: Raccomandata A/R: Compagnia Energetica Italiana S.p.A., C.so Vitt. Emanuele II n. 15 – 20121 Milano: PEC: pec@pec.compagnia-energetica.it; o e.mail sales@compagnia-energetica.it; Numero: 800.122.721.
- 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>) o, in alternativa, presso i seguenti organismi di risoluzione delle controversie, ai quali il Fornitore si impegna a partecipare quale, la procedura di mediazione civile presso gli Organismi di mediazione, iscritti nell'elenco degli Organismi ADR dell'Autorità e presso le Camere di Commercio che abbiano aderito alla Convenzione sottoscritta dall'Autorità cin Unioncamere. L'elenco degli Organismi di mediazione iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità e delle Camere di Commercio che hanno aderito alla Convezione e presso cui è possibile svolgere il tentativo di conciliazione è consultabile anche sul sito <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>. Gli Organismi di Mediazione e le Camere di Commercio che intendono convocare Compagnia



Energetica Italiana S.p.A. al fine di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, potranno utilizzare i seguenti indirizzi:

Compagnia Energetica Italiana S.p.A. – C.so Vitt. Emanuele II n. 15 – 20121 Milano; [pec@pec.compagnia-energetica.it](mailto:pec@pec.compagnia-energetica.it).

- 25.2 Dette procedure potranno essere attivate previo reclamo al Fornitore, in seguito alla mancata risposta da parte di quest'ultimo, oppure nel caso in cui il Cliente stesso ritenga non soddisfacente la risposta ricevuta.
- 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 e dal Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR), come indicato nel modulo relativo all'informativa sul trattamento dei dati personali.

#### **Informativa per il trattamento dei dati personali dei Clienti**

1. **Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati**

Il Titolare del Trattamento è Compagnia Energetica Italiana S.p.a. con sede in Corso Europa, 10 – 20122 Milano – PI 0782490963 - in persona del legale rappresentate *pro tempore*.

2. **Finalità e base giuridica del trattamento**

Il Titolare tratta i dati personali di persone fisiche e/o liberi professionisti (“**Interessati**”) per le seguenti finalità:

- A. necessità di eseguire un contratto di cui l'Interessato sia parte o di eseguire attività precontrattuali su sua richiesta. Tale necessità rappresenta la base giuridica che legittima i conseguenti trattamenti. Il conferimento dei dati necessari a tali fini rappresenta, a seconda dei casi, un obbligo contrattuale o un requisito necessario alla conclusione del contratto; in mancanza di essi, il titolare sarebbe nell'impossibilità di instaurare il rapporto o di dare esecuzione allo stesso;
- B. necessità di adempiere ad obblighi legali, disposizioni impartite da Autorità di Vigilanza, dalla Magistratura, ecc.). Tale necessità rappresenta la base giuridica che legittima i conseguenti trattamenti. Il conferimento dei dati necessari a tali fini rappresenta un obbligo legale; in mancanza di essi il titolare sarebbe nell'impossibilità di instaurare rapporti e potrebbe avere l'obbligo di effettuare segnalazioni;
- C. vendita di prodotti e servizi del titolare e di società terze. La base giuridica che legittima i conseguenti trattamenti è il consenso dell'Interessato, che è libero di dare o meno e che può, comunque, revocare in qualsiasi momento. Il conferimento dei

dati necessari a tali fini non è obbligatorio ed il rifiuto di fornirli non determina alcuna conseguenza negativa, salvo l'impossibilità di ricevere comunicazioni commerciali;

### 3. Categorie di dati trattati

Il titolare tratta dati personali raccolti direttamente presso l'Interessato, ovvero presso terzi, che includono, a titolo esemplificativo, dati anagrafici (es. nome, cognome, indirizzo, data e luogo di nascita), informazioni sulla situazione finanziaria (es. situazione patrimoniale, informazioni creditizie che attengono a richieste/rapporti di credito), dati relativi all'immagine (es. foto su carta d'identità) e registrazioni vocali e altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate.

Il titolare non richiede e non tratta di sua iniziativa dati particolari della propria clientela (es. dati che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, e le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, i dati genetici, i dati biometrici - intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, i dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona). Tuttavia è possibile che essa, per dare esecuzione a specifiche richieste di servizi e operazioni inerenti il rapporto con il cliente (es. il pagamento di quote associative a partiti o sindacati, bonifici ad associazioni ecc.) debba trattare tali dati. Poiché il titolare non può intercettare o rifiutare queste richieste, la proposta di contratto non potrà essere accettata qualora l'Interessato non abbia dichiarato il proprio consenso scritto al suddetto trattamento. I dati in questione verranno trattati esclusivamente per dare esecuzione alla richiesta del cliente.

### 4. Destinatari o categorie di destinatari dei dati

Possono venire a conoscenza dei dati dell'Interessato le persone fisiche e giuridiche nominate Responsabili del trattamento e le persone fisiche autorizzate al trattamento dei dati necessari allo svolgimento delle mansioni assegnategli: lavoratori dipendenti del Titolare o presso di essa distaccati, lavoratori interinali, consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede, stagisti e consulenti.

Il Titolare – senza che sia necessario il consenso dell'Interessato – può comunicare i dati personali in suo possesso:

- a quei soggetti cui tale comunicazione debba essere effettuata in adempimento a un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;
- alle eventuali società appartenenti al Gruppo, ovvero controllate o collegate ai sensi dell'art. 2359 C.C. (situate anche all'estero), quando tale comunicazione sia consentita in conseguenza di un provvedimento del Garante della Privacy o di una previsione di legge;
- negli altri casi previsti dalla normativa vigente sulla protezione dei dati tra i quali, in particolare, società per conto delle quali il titolare svolge attività di intermediazione per la vendita di loro prodotti / servizi.

### 5. Diritti degli Interessati

La normativa vigente sulla protezione dei dati attribuisce specifici diritti all'Interessato, il quale, per l'esercizio degli stessi può rivolgersi direttamente e in qualsiasi momento al Titolare del trattamento.

I diritti esercitabili dall'Interessato, di seguito descritti, sono:

- Diritto di accesso;
- Diritto di Rettifica;
- Diritto di cancellazione;
- Diritto di limitazione;
- Diritto alla portabilità;
- Diritto di opposizione.

Gli Interessati e le persone giuridiche, gli enti e le associazioni possono in qualsiasi momento modificare i consensi facoltativi ogni volta lo desiderano.

#### **Diritto di accesso**

Il diritto di accesso prevede la possibilità per l'Interessato di conoscere quali dati personali a sé riferiti sono trattati dal titolare e di riceverne una copia gratuita (in caso di ulteriori copie richieste può essere addebitato un contributo basato sui costi sostenuti). Tra le informazioni fornite sono indicati le finalità del trattamento, le categorie dei dati trattati, il periodo di conservazione previsto o, se non possibile, i criteri utilizzati per definire tale periodo, nonché le garanzie applicate in caso di trasferimento dei dati verso Paesi terzi e i diritti esercitabili dall'Interessato.

#### **Diritto di rettifica**

Il diritto di rettifica permette all'Interessato di ottenere l'aggiornamento o la rettifica dei dati inesatti o incompleti che lo riguardano.

#### **Diritto di cancellazione (c.d. "oblio")**

Il diritto di cancellazione, o all'oblio, permette all'Interessato di ottenere la cancellazione dei propri dati personali nei seguenti casi particolari:

- i dati personali non sono più necessari per le finalità per le quali sono stati raccolti e trattati;
- l'Interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento, se non sussiste un'altra base giuridica che possa altrimenti legittimarlo;
- l'Interessato si oppone al trattamento e non sussiste alcun ulteriore motivo legittimo per procedere al trattamento effettuato dal titolare per:
  - o il perseguimento di un legittimo interesse proprio o di terzi e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente del titolare per procedere al trattamento,
  - o finalità di marketing diretto, compresa la profilazione ad esso connessa;
- i dati personali dell'Interessato sono stati trattati illecitamente.

Tale diritto può essere esercitato anche dopo la revoca del consenso.

### **Diritto di limitazione**

Il diritto di limitazione è esercitabile dall'Interessato in caso:

- di violazione dei presupposti di liceità del trattamento, come alternativa alla cancellazione dei dati;
- di richiesta di rettifica dei dati (in attesa della rettifica) o di opposizione al loro trattamento (in attesa della decisione del titolare).

Fatta salva la conservazione, è vietato ogni altro trattamento del dato di cui si chiede la limitazione.

### **Diritto alla portabilità**

Il diritto alla portabilità consente all'Interessato di utilizzare i propri dati in possesso dal titolare per altri scopi. Ciascun Interessato può chiedere di ricevere i dati personali a lui riferibili o chiederne il trasferimento a un altro titolare, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile (Diritto alla portabilità).

In particolare, i dati che possono essere oggetto di portabilità sono i dati anagrafici (es. nome, cognome, indirizzo, data e luogo nascita, residenza), nonché un set di dati generati dall'attività transazionale che il titolare ha definito per ciascuna macro-categoria di prodotti/servizi (es. rapporti in essere o estinti, movimentazione). Tale diritto non si applica ai trattamenti non automatizzati (es. archivi o registri cartacei).

### **Diritto di opposizione**

Il diritto di opposizione consente all'Interessato di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi esclusivamente alla sua situazione, al trattamento dei dati personali che lo riguardano.

#### 5.1 Deroghe all'esercizio dei diritti

La normativa sulla protezione dei dati riconosce specifiche deroghe ai diritti riconosciuti all'Interessato. Il titolare deve tuttavia continuare a trattare i dati personali dell'Interessato al verificarsi di una o più delle seguenti condizioni applicabili:

- esecuzione a un obbligo di legge applicabile al titolare;
- risoluzione di precontenziosi e/o contenziosi (propri o di terzi);
- indagini/ispezioni interne e/o esterne;
- richieste della pubblica autorità italiana e/o estera;
- motivi di interesse pubblico rilevante;
- esecuzione di un contratto in essere tra il titolare ed un terzo;
- ulteriori eventuali condizioni/status bloccanti di natura tecnica individuate dal titolare.

#### 5.2 Deroghe all'esercizio dei diritti





Ciascun Interessato per esercitare i propri diritti potrà contattare il titolare all'indirizzo di posta elettronica [privacy@compagnia-energetica.it](mailto:privacy@compagnia-energetica.it) oppure presentare la richiesta per iscritto a COMPAGNIA ENERGETICA ITALIANA SPA, con sede legale in Corso Europa, 2 – 20122 – Milano.

Il termine per la risposta è di giorni 15 (quindici).

L'esercizio dei diritti è, in linea di principio, gratuito; il titolare, valutata la complessità dell'elaborazione della richiesta e, in caso di richieste manifestamente infondate o eccessive (anche ripetitive), si riserva il diritto di chiedere un contributo.

Il titolare ha il diritto di chiedere ulteriori informazioni necessarie ai fini identificativi del richiedente.

#### **6 Periodo di conservazione dei dati**

Il titolare tratta e conserva i dati personali dell'Interessato per tutta la durata del rapporto contrattuale, per l'esecuzione degli adempimenti allo stesso inerenti e conseguenti, per il rispetto degli obblighi di legge e regolamentari applicabili, nonché per finalità difensive proprie o di terzi, fino alla scadenza del periodo di conservazione dei dati. In particolare il periodo di conservazione dei dati personali dell'Interessato decorre:

- dalla disdetta o dal recesso del contratto di fornitura del servizio;
- dalla data di chiusura dell'Utenza;

Vige l'obbligo per il titolare di informare della richiesta di cancellazione altri titolari che trattano i dati personali di cui l'Interessato ha chiesto la cancellazione. Al termine del periodo di conservazione applicabile, i dati personali riferibili agli Interessati verranno cancellati o conservati in una forma che non consenta l'identificazione dell'Interessato, a meno che il loro ulteriore trattamento sia necessario per uno o più dei seguenti scopi:

- risoluzione di precontenziosi e/o contenziosi avviati prima della scadenza del periodo di conservazione;
- per dare seguito ad indagini/ispezioni da parte di funzioni di controllo interno e/o autorità esterne avviati prima della scadenza del periodo di conservazione;
- risoluzione di precontenziosi e/o contenziosi avviati prima della scadenza del periodo di conservazione;

#### **7. Trasferimento dei dati verso paesi terzi**

I dati personali potranno essere trasferiti anche in Paesi non appartenenti all'Unione Europea o allo Spazio Economico Europeo (cd. "Paesi Terzi") riconosciuti dalla Commissione Europea aventi un livello adeguato di protezione dei dati personali o, in caso contrario, solo se sia garantito contrattualmente da tutti i fornitori del titolare situati nel Paese Terzo un livello di protezione dei dati personali adeguato rispetto a quello dell'Unione Europea (es. tramite la sottoscrizione delle clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea) e che sia sempre assicurato l'esercizio dei diritti degli Interessati.

#### **8. Informativa sul trattamento dei dati riferiti all'utilizzo del Call Center**

I sistemi e le procedure preposti al funzionamento del Call Center del Titolare, acquisiscono alcuni dati riferiti alle chiamate con i clienti (es. l'eventuale numero remoto del chiamante, la durata della chiamata, nonché, previo avviso all'interessato, registrazione audio della chiamata. Per particolari ordini e istruzioni della clientela, nonché in relazione a specifiche concrete esigenze (come, ad esempio, quelle attinenti i controlli di sicurezza).

#### **9. Tecniche o sistemi automatizzati di credit scoring**

Al fine di valutare l'affidabilità nei pagamenti dell'Interessato, il titolare utilizza alcuni dati che la riguardano, da lui direttamente forniti o che sono ottenuti consultando alcune banche dati, anche mediante l'impiego di tecniche o sistemi automatizzati per la valutazione del merito di credito (credit scoring) assicurando il rispetto dei seguenti principi:

- le tecniche o i sistemi automatizzati di credit scoring sono utilizzati solo per l'istruttoria di una richiesta di credito o per la gestione dei rapporti di credito instaurati;
- i modelli o i fattori di analisi statistica, nonché gli algoritmi di calcolo dei giudizi, indicatori o punteggi sono verificati periodicamente con cadenza almeno annuale e aggiornati in funzione delle risultanze di tali verifiche. A fronte della consultazione di dati personali relativi a informazioni creditizie di tipo negativo in una o più banche dati, la richiesta di credito potrebbe non essere accolta.

Il conferimento dei dati personali necessari a tali finalità è obbligatorio e il relativo trattamento non può essere oggetto di opposizione da parte dell'Interessato, in quanto derivante da un obbligo di legge.

#### **RECLAMO O SEGNALAZIONE AL GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

Ove l'Interessato ritenga di aver subito una violazione dei propri diritti può proporre reclamo o effettuare una segnalazione al Garante per la Protezione dei Dati Personali oppure presentare ricorso all'Autorità Giudiziaria. I contatti del Garante per la Protezione dei Dati Personali sono consultabili sul sito web [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

o\*o\*o\*

#### **Agevolazioni per Clienti domestici in disagio fisico e/o economico**

Il *bonus sociale*, introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, con la collaborazione dei Comuni, è uno strumento che garantisce una riduzione della spesa per la fornitura di Energia Elettrica e/o Gas Naturale alle famiglie in condizione di disagio economico e/o fisico e alle famiglie numerose.

La relativa domanda va presentata dal titolare della Fornitura presso il Comune di residenza o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità Montane) utilizzando gli appositi moduli.

Lo stato di avanzamento della propria richiesta di bonus può essere verificato:

- presso l'Ente dove è stata presentata la richiesta (il Comune di residenza, il CAF, la Comunità Montana, ecc.) con la ricevuta rilasciata alla consegna della domanda;
- chiamando il Numero Verde 800.122.721, fornendo il codice fiscale o il numero identificativo della richiesta.

Le credenziali (User ID e password) vengono rilasciate dal Comune o dal CAF presso cui è stata presentata la richiesta per il *bonus* sociale. La domanda di *bonus*, prima di essere visibile in bolletta quale sconto, deve essere sottoposto a una serie di passaggi di verifica dei requisiti da parte del Comune e di Sgate e di comunicazione tra questi e gli operatori competenti.

Solo alla fine di tali verifiche, se la domanda presenta tutti i requisiti richiesti dalla normativa vigente, il Cliente riceve il *bonus* direttamente in bolletta. Il *bonus* è riconosciuto per 12 mesi e non automaticamente rinnovabile. Per tale ragione, al termine dei 12 mesi, per ottenere un nuovo *bonus*, il cittadino deve rinnovare la richiesta di ammissione presentando apposita domanda. L'importo del *bonus* viene scontato direttamente sulla bolletta suddiviso in modo proporzionale al periodo cui la bolletta fa riferimento. In caso di cambio del venditore o del tipo di Contratto (ad esempio se si passa da un Contratto dal mercato di tutela ad uno nel mercato libero), il *bonus* continua ad essere erogato senza interruzioni fino al termine della validità del diritto.

**Il bonus sociale gas per disagio economico** consente alle famiglie che abbiano un ISEE non superiore a € 8.265 e alle famiglie numerose (con più di 3 figli a carico) con ISEE non superiore a € 20.000 e alle famiglie titolari del Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza (anche con ISEE superiore a € 8.265), di ottenere uno sconto sulla bolletta il cui valore annuo dipende dal numero di componenti della famiglia anagrafica ed è aggiornato dall'Autorità ogni anno. La compensazione è riconosciuta a tutti i Clienti domestici intestatari di un Contratto di fornitura di Gas Naturale, sia che hanno stipulato un Contratto di fornitura individuale (Clienti domestici diretti), sia che utilizzano impianti condominiali (Clienti domestici indiretti).

Per ulteriori informazioni, per accedere alla modulistica e per il calcolo dell'importo del *bonus* per Comune/tipologia di utilizzo del gas/componenti familiari si rimanda al sito dell'ARERA: [www.arera.it/it/consumatori/gas/bonusgas\\_ec.htm#diritto](http://www.arera.it/it/consumatori/gas/bonusgas_ec.htm#diritto).

**Il bonus sociale elettrico per disagio economico** consente alle famiglie che abbiano un ISEE non superiore a € 8.265, alle famiglie numerose (con più di 3 figli a carico) con ISEE non superiore a € 20.000 e alle famiglie titolari del Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza (anche con ISEE superiore a € 8.265) di ottenere uno sconto sulla bolletta il cui valore annuo dipende dal numero di componenti della famiglia anagrafica ed è aggiornato annualmente dall'Autorità.

Per ulteriori informazioni, per accedere alla modulistica e per il calcolo dell'importo del *bonus* si rimanda al sito dell'ARERA: [www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele\\_ec.htm#val\\_val](http://www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele_ec.htm#val_val).

**Il bonus sociale elettrico per disagio fisico** è riconosciuto a tutti i Clienti domestici affetti da grave malattia o ai Clienti domestici con fornitura elettrica presso i quali viva un soggetto affetto da grave malattia, costretto ad utilizzare apparecchiature



elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita. L'elenco delle apparecchiature elettromedicali salvavita che danno diritto al bonus è stato individuato dal Decreto del Ministero della Salute del 13 gennaio 2011.

**Il bonus per disagio fisico** è cumulabile con quello per disagio economico (sia elettrico che gas) qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

Per avere accesso al *bonus*, il Cliente deve essere in possesso, tra gli altri, anche di un certificato ASL che attesti:

- la situazione di grave condizione di salute;
- la necessità di utilizzare le apparecchiature elettromedicali per supporto vitale;
- il tipo di apparecchiatura utilizzata e le ore di utilizzo giornaliero;
- l'indirizzo presso il quale l'apparecchiatura è installata.

Il valore del *bonus* per disagio fisico è articolato in 3 livelli che dipendono da: potenza contrattuale, apparecchiature elettromedicali salvavita utilizzate e tempo giornaliero di utilizzo.

L'assegnazione a uno dei tre livelli viene calcolata dal sistema informatico che gestisce le agevolazioni sulla base di quanto certificato dalla ASL. Per ulteriori informazioni, per accedere alla modulistica e per il calcolo dell'importo del *bonus* si rimanda al sito dell'ARERA: [www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele\\_df.htm#diritto](http://www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele_df.htm#diritto).