

PER INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI SUL CONTRATTO  
 Energienove Società Cooperativa  
 Via Capitano Alessio 181/B int. 8 – 36027 ROSA' (VI)  
 Servizio Clienti 346 6019029  
 E-mail info@energienove.eu  
 P.e.c. cooperativaenergienove@legalmail.it

**PROPOSTA DI CONTRATTO GAS NATURALE  
 DOMUS CALORE NATURALE**

Il Cliente, come di seguito identificato (di seguito il “**Cliente**”), propone ad ENERGIENOVE SOCIETA' COOPERATIVA (di seguito il “**Fornitore**”), con sede legale in ROSA' (VI), via CAPIANO ALESSIO 181/B INT.8, Partita IVA e Codice Fiscale n. 04084100249, iscritta al Registro delle Imprese di VICENZA al n. 377581, di concludere un contratto per la somministrazione di gas naturale (di seguito il “**Contratto**”) secondo i termini e le condizioni indicate nel presente Contratto e nei relativi allegati, che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto medesimo.

**1. DATI CLIENTE**

COGNOME E NOME	RAGIONE SOCIALE											SESSO	M	F			
CODICE FISCALE											P.IVA						
DATA DI NASCITA											LUOGO DI NASCITA						
DOCUMENTO DI IDENTITA'	CARTA D'IDENTITÀ	N.	PATENTE	N.	PASSAPORTO	N.											
RILASCIATA/O DA (ENTE)											DATA DI RILASCIO						
INDIRIZZO DI RESIDENZA	SEDE LEGALE	VIA	N.	CAP	COMUNE	PROVINCIA											
TELEFONO											CELLULARE	FAX					
EMAIL											PEC						
ISCRITTA AL REGISTRO DELLE IMPRESE DI											AL NUMERO						
SETTORE MERCEOLOGICO											ATTIVITA' MERCEOLOGICA						

**DATI LEGALE RAPPRESENTANTE O IDONEO PROCURATORE**

COGNOME E NOME											SESSO	M	F				
CODICE FISCALE																	
DATA DI NASCITA											LUOGO DI NASCITA						
DOCUMENTO DI IDENTITA'	CARTA D'IDENTITÀ	N.	PATENTE	N.	PASSAPORTO	N.											
RILASCIATA/O DA (ENTE)											DATA DI RILASCIO						
INDIRIZZO DI RESIDENZA	VIA	N.	CAP	COMUNE	PROVINCIA												
TELEFONO											CELLULARE	FAX					
EMAIL											PEC						

**2. DATI FORNITURA**

INDIRIZZO FORNITURA	VIA	N.	CAP	COMUNE	PROV.
---------------------	-----	----	-----	--------	-------

**3. DATI RECAPITO FATTURE (COMPILARE SOLO SE RICHIESTO L'INVIO IN FORMATO CARTACEO)**

INDIRIZZO RECAPITO FATTURE	VIA	N.	CAP	COMUNE	PROV.
C/O					

**4. RECAPITI PER COMUNICAZIONI DEL FORNITORE AL CLIENTE RELATIVE AL CONTRATTO**

(il Cliente dichiara ed accetta che tutte le comunicazioni da parte del Fornitore relative al presente Contratto gli vengano trasmesse ai seguenti recapiti, che si intendono indicati anche alternativamente tra loro, ovvero ai diversi recapiti che verranno indicati dal Cliente al Fornitore in forma scritta nel corso dell'esecuzione del Contratto medesimo)

INDIRIZZO	VIA	N.	CAP	COMUNE	PROV.
FAX	EMAIL		PEC		

**CHIEDE LA SOMMINISTRAZIONE DI:**

**GAS NATURALE**

CODICE PDR						MATRICOLA CONTATORE					
TIPO DI UTENZA	o DOMESTICA		o ALTRI USI		IVA AGEVOLATA	SI*	NO	ACCISA AGEVOLATA	SI*	NO	
<b>USO:</b> <input type="checkbox"/> Riscaldamento <input type="checkbox"/> Uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria <input type="checkbox"/> Riscaldamento, uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria <input type="checkbox"/> Uso condizionamento <input type="checkbox"/> Uso condizionamento e riscaldamento <input type="checkbox"/> Uso tecnologico (artigianale, industriale) <input type="checkbox"/> Uso tecnologico e riscaldamento <b>CATEGORIA:</b> <input type="checkbox"/> punto di riconsegna nella titolarità di un cliente domestico <input type="checkbox"/> punto di riconsegna relativo a un condominio con uso domestico <input type="checkbox"/> punto di riconsegna nella titolarità di un'utenza relativa ad attività di servizio pubblico <input type="checkbox"/> punto di riconsegna per usi diversi											
TIPO DI ABITAZIONE	o IN CONDOMINIO				o IN STABILE UNI/PLURI FAMILIARE						
CONSUMO ANNUO (smc)						DATA PRESUNTA ATTIVAZIONE**					
DA COMPILARE SOLO IN CASO DI CAMBIO FORNITORE: FORNITORE USCENTE (PRECEDENTE)											

\*L'applicazione delle agevolazioni IVA e ACCISA è condizionata alla presentazione da parte del Cliente di idonea documentazione attestante la sussistenza dei requisiti prescritti dalla normativa vigente

\*\* Il Cliente verrà tempestivamente informato dalla ENERGIENOVE SOCIETA' COOPERATIVA, a mezzo email o sms o altra idonea comunicazione scritta, della eventuale diversa data di attivazione o della mancata di attivazione della fornitura e delle relative cause che l'hanno determinata

#### MANDATO PER LA FORMALIZZAZIONE DEL RECESSO DAL FORNITORE USCENTE

Con la formulazione della presente Proposta di Contratto, il Cliente conferisce specifico mandato con rappresentanza ad ENERGIENOVE SOCIETA' COOPERATIVA affinché formalizzi al Fornitore Uscente sopra indicato il recesso dal contratto con questi in essere per la fornitura di gas naturale ed affinché effettui le necessarie comunicazioni agli eventuali soggetti terzi competenti, come individuati dalla disciplina regolamentare vigente. Si specifica che i clienti provenienti dal mercato di maggior tutela non sono tenuti a comunicare il recesso al Fornitore Uscente.

\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_\_ Timbro e firma del Cliente/legale rappresentante \_\_\_\_\_

Il Cliente, con la sottoscrizione in calce, formula la Proposta di Contratto ad ENERGIENOVE SOCIETA' COOPERATIVA e contestualmente dichiara di avere ricevuto e preso visione dei seguenti allegati: modulo delle Condizioni Generali di Fornitura; modulo recante le Condizioni Economiche di Fornitura; informazioni preliminari alla conclusione del contratto; nota informativa per il Cliente finale; scheda di confrontabilità; informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale; modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento (per i soli Clienti finali domestici); modulo per la presentazione dei reclami; modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali; informativa sul trattamento dei dati personali; moduli di dichiarazione ed istanza per le agevolazioni fiscali; documentazione per allaccio/voltura/subentro; modulo per dichiarazione sostitutiva di atto notorio attestante il titolo sull'immobile; modulo per dichiarazione sostitutiva di atto notorio ex art. 48 del d.p.r. 380/2001; modulo per la comunicazione dei dati catastali identificativi dell'immobile; informativa sulle procedure di accertamento documentale di cui all'Allegato G40 della delibera Arera 40/2014/R/gas; mandato per addebito diretto SEPA Core; informativa sulla copertura assicurativa ai Clienti finali del gas prevista dal C.I.G.; informativa "bonus sociale".

\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_\_ Timbro e firma del Cliente/legale rappresentante \_\_\_\_\_

Il Cliente dichiara espressamente di accettare le Condizioni Generali di Fornitura e le Condizioni Economiche di Fornitura, allegate alla presente Proposta di Contratto. Con la sottoscrizione del presente Modulo, inoltre, il Cliente conferma le scelte indicate nel Contratto e si assume la responsabilità della veridicità dei dati ivi riportati, in particolar modo della tipologia d'uso dalla quale dipende la corretta applicazione della tariffa.

\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_\_ Timbro e firma del Cliente/legale rappresentante \_\_\_\_\_

Con la formulazione della presente Proposta di Contratto, il Cliente dichiara di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali. Barrando le successive caselle, il Cliente può decidere liberamente di esprimere o meno il consenso ad ENERGIENOVE SOCIETA' COOPERATIVA all'utilizzo dei propri dati personali finalizzato alle seguenti attività commerciali:

- rilevazione del grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi e sull'attività svolta  SI  NO
- ricerche di mercato, statistiche e indagini di marketing con finalità commerciali  SI  NO
- informazione e promozione di prodotti e/o servizi commercializzati da ENERGIENOVE SOCIETA' COOPERATIVA o da aziende terze che operano in partnership con la stessa, mediante invio di materiale e annunci pubblicitari che possono essere inseriti anche nelle comunicazioni periodiche ovvero nelle bollette  SI  NO

\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_\_ Timbro e firma del Cliente/legale rappresentante \_\_\_\_\_

Il Cliente **non domestico** dichiara espressamente di avere esaminato e di approvare specificamente, ai sensi degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile, la clausola relativa alla "Legge applicabile e foro competente" (Articolo 25 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti altri usi") e la "Clausola risolutiva espressa" (Articolo 19 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti altri usi").

\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_\_ Timbro e firma del Cliente/legale rappresentante \_\_\_\_\_

Il Cliente **domestico** dichiara espressamente di avere esaminato e di approvare specificamente, ai sensi degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile, la "Clausola risolutiva espressa" (Articolo 20 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti domestici e al condominio uso domestico").

\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_\_ Timbro e firma del Cliente/legale rappresentante \_\_\_\_\_

Il legale rappresentante/procuratore del Cliente **non domestico**, consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 del d.p.r. 28.12.200 n. 445 in caso di dichiarazioni mendaci e della decadenza dei benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base di dichiarazioni non veritiere, di cui all'art. 75 del d.p.r. 28.12.200 n. 445, ai sensi e per gli effetti dell'art. 47 del citato d.p.r. 28.12.200 n. 445 sotto la propria responsabilità dichiara di avere tutti i poteri richiesti per assumere gli obblighi previsti dalla proposta contrattuale e necessari alla successiva esecuzione del contratto.

\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_\_ Timbro e firma del Cliente/legale rappresentante \_\_\_\_\_

Prenotazione n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Codice PdR \_\_\_\_\_

Codice utenza \_\_\_\_\_

Codice Contratto n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Gentile Cliente

«**CLIENTE**»

«INDIRIZZO\_SPEDIZIONE», «Nr1»

(LUOGO E DATA = data della proposta)

«CAP1» - «CITTA1» («Pr1»)

**OGGETTO: accettazione Proposta di Contratto**

Gentile Cliente,

La ringraziamo di aver scelto ENERGIENOVE SOCIETA' COOPERATIVA e siamo lieti di comunicarLe l'accettazione della Sua proposta contrattuale per la fornitura di *gas naturale / energia elettrica* presso l'immobile ubicato in ....., POD/PDR n. ....

Le confermiamo che la fornitura avrà decorrenza dal ..... oppure entro il ....., ovvero dalla diversa data che Le verrà tempestivamente comunicata in caso di variazioni non imputabili alla scrivente Società.

Le ricordiamo che sono a Sua disposizione:

- ✓ numero 346 6019029
- ✓ sportello on-line sul sito [www.energienove.eu](http://www.energienove.eu) (previa registrazione con il codice PIN che troverà sulla prima bolletta)
- ✓ punto soci a Bassano del Grappa (VI):
  - Largo Parolini, 118 con orario dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00.

Cordiali saluti.

*Ufficio Relazione Clienti*

Per ricevuta  
Firma del Cliente

Si ricorda che **per la segnalazione di eventuali guasti al contatore** è indispensabile rivolgersi al numero di Pronto Intervento rilevabile direttamente in bolletta.



Gentile Cliente

«**CLIENTE**»

«INDIRIZZO\_SPEDIZIONE», «Nr1»

«CAP1» - «CITTA1» («Pr1»)

(LUOGO E DATA)

A  
MEZZO E MAIL .....  
A MEZZO PEC .....  
A MEZZO FAX .....

**OGGETTO: diniego accettazione di Proposta di Contratto**

Gentile Cliente,

siamo spiacenti di significarLe che la scrivente Società ha deliberato di non accettare la proposta contrattuale da Lei formulata in data ..... per la fornitura di *gas naturale / energia elettrica* presso l'immobile ubicato in ....., per i seguenti motivi: .....

La nostra Società resta a Sua disposizione per ogni eventuale chiarimento o informazione e tal fine Le segnaliamo i nostri recapiti:

- ✓ numero 346 6019029
- ✓ sportello on-line sul sito [www.energienove.eu](http://www.energienove.eu) (previa registrazione con il codice PIN che troverà sulla prima bolletta)
- ✓ punto soci a Bassano del Grappa (VI):
  - Largo Parolini, 118 con orario dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00.

Cordiali saluti.

*Ufficio Relazione Clienti*

Gentile Cliente

«**CLIENTE**»

«INDIRIZZO\_SPEDIZIONE», «Nr1»

«CAP1» - «CITTA1» («Pr1»)

**(LUOGO E DATA)**

A MEZZO E MAIL .....

A MEZZO PEC .....

A MEZZO FAX .....

**OGGETTO: Risoluzione del contratto di fornitura per revoca della richiesta di *switching***

Gentile Cliente,

siamo spiacenti di doverLe comunicare la risoluzione con efficacia immediata del Contratto da Lei stipulato con la scrivente Società in data ..... (*riportare la data della nostra accettazione*) per la fornitura di *gas naturale / energia elettrica* (rif. POD/PDR n.....), in ragione dell'esercizio, da parte della scrivente Società, della facoltà di revoca della richiesta dello *switching* attribuitale dal TIMOE (Testo Integrato Morosità Elettrica) *oppure* dal TIMG (Testo Integrato Morosità Gas) e richiamata dalle Condizioni Generali di Contratto da Lei accettate.

A seguito della presente verranno, pertanto, meno gli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore, a cui la Sua fornitura continuerà a rimanere abbinata.

Restiamo a Sua disposizione per ogni eventuale chiarimento o informazione e a tal fine Le ricordiamo i nostri recapiti:

- ✓ numero 346 6019029
- ✓ sportello on-line sul sito [www.energienove.eu](http://www.energienove.eu) (previa registrazione con il codice PIN che troverà sulla prima bolletta)
- ✓ punto soci a Bassano del Grappa (VI):
  - Largo Parolini, 118 con orario dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00.

Cordiali saluti.

*Ufficio Relazione Clienti*

## **Informazioni preliminari alla conclusione del contratto di somministrazione di energia elettrica o di gas naturale relative all'offerta DOMUS**

- **Identità dell'esercente la vendita** (di seguito anche il "Fornitore"): ENERGIENOVE SOCIETA' COOPERATIVA, con sede legale in ROSA' (VI), via CAPIANO ALESSIO 181/B INT.8, Partita IVA e Codice Fiscale n. 04084100249, iscritta al Registro delle Imprese di VICENZA al n. 377581, tel. 346 6019029, mail. [info@energienove.eu](mailto:info@energienove.eu), pec. [cooperativaenergienove@legalmail.it](mailto:cooperativaenergienove@legalmail.it), [www.energienove.eu](http://www.energienove.eu).

- **Costo di utilizzo di mezzi di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto**: Nessuno

- **Eventuali condizioni limitative dell'Offerta**: Le suddette condizioni sono specificate nelle "Condizioni Economiche" di fornitura, a cui si fa integrale riferimento.

### **-I principali contenuti del contratto:**

Il contratto contiene le seguenti clausole:

- I. le condizioni economiche di fornitura del servizio (cfr. Allegato "Condizioni Economiche");
- II. le modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi nonché le condizioni economiche delle prestazioni accessorie (cfr. Allegato "Condizioni Economiche" di fornitura);
- III. le eventuali garanzie richieste (cfr. art. 13 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai clienti domestici" e del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti domestici e ai condomini uso domestico"; cfr. art. 12 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai clienti non domestici" e del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti altri usi");
- IV. le modalità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione (cfr. art. 11 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai clienti domestici" e del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti domestici e ai condomini uso domestico"; cfr. art. 10 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai clienti non domestici" e del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti altri usi");
- V. le modalità di fatturazione, modalità e tempistiche di pagamento (cfr. art. 11 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai clienti domestici" e del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti domestici e ai condomini uso domestico"; cfr. art. 10 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai clienti non domestici" e del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti altri usi");
- VI. le conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture (cfr. artt. 14 e 15 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai clienti domestici" e del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti domestici e ai condomini uso domestico"; cfr. artt. 13 e 14 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai clienti non domestici" e del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti altri usi").

- **Le modalità ed i tempi per l'attivazione della fornitura, compresi gli eventuali adempimenti necessari per ottenere la connessione alla rete di distribuzione e, nel caso di fornitura di energia elettrica, alla stipula dei contratti di trasmissione-distribuzione e dispacciamento in prelievo e gli oneri che ne possono conseguire a carico del cliente finale**: le suddette informazioni sono specificate nella Proposta di Contratto e, rispettivamente, negli artt. 3, 7 e 8 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai clienti domestici", del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti domestici e ai condomini uso domestico", e negli artt. 3, 6 e 7 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai clienti non domestici" e del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti altri usi".

- **La durata della validità dell'offerta e le modalità di adesione**: le suddette informazioni sono specificate nell'art. 3 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai clienti domestici", del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti domestici e ai condomini uso domestico", del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai clienti non domestici" e del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti altri usi".

- **Modalità per ottenere ulteriori informazioni sui corrispettivi applicati**: le suddette informazioni sono specificate negli artt. 11 e 24 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai clienti domestici", negli artt. 11 e 25 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti domestici e ai condomini uso domestico", negli artt. 10 e 23 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai clienti non domestici" e negli artt. 10 e 24 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti altri usi".

- **La durata del contratto, le condizioni del rinnovo**: le suddette informazioni sono specificate nell'art. 10 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai clienti domestici" e del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti domestici e ai condomini uso domestico", e nell'art. 9 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai clienti non domestici" e del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti altri usi".



**-Modalità e termini di preavviso per l'esercizio del diritto di ripensamento:** le suddette informazioni sono specificate nell'art. 5 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai clienti domestici" e del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti domestici e ai condomini uso domestico".

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 seguenti recapiti: mediante lettera raccomandata indirizzata alla ENERGIENOVE SOCIETA' COOPERATIVA, con sede legale in ROSA' (VI), via CAPITANO ALESSIO 181/B INT.8, Partita IVA e Codice Fiscale n. 04084100249, iscritta al Registro delle Imprese di VICENZA al n. 377581, pec. cooperativaenergienove@legalmail.it, www.energienove.eu.;
- b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto Modulo.

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

Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente 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.

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

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 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 è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

Le Parti prendono atto che:

- 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;
- se il Cliente 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 può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario sarà attivato il Servizio di maggior tutela/ultima istanza.

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

**-Modalità e termini di preavviso per l'esercizio della facoltà di recesso:** le suddette informazioni sono specificate nell'art. 10 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai clienti domestici" e del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti domestici e ai condomini uso domestico", e nell'art. 9 del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai clienti non domestici" e del "Modulo delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti altri usi".

**-Modalità e termini di comunicazione al Cliente dell'accettazione o del rifiuto della Proposta di Contratto da parte del Fornitore:** la Proposta di Contratto formulata dal Cliente è irrevocabile per i 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunica per iscritto al Cliente, mediante lettera raccomandata o ordinaria, o e-mail, o p.e.c. o fax, ai recapiti indicati dal Cliente nella Proposta di Contratto, l'accettazione o il rifiuto della medesima. 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.

**-Modalità e termini di comunicazione al Cliente dell'esercizio della facoltà di revoca dello switching da parte del Fornitore:** il Fornitore, qualora intenda esercitare la facoltà di revoca della richiesta di switching, comunica per iscritto al Cliente, mediante lettera raccomandata, o e-mail, o p.e.c. o fax, ai recapiti indicati dal Cliente nella Proposta di Contratto, entro il termine di 45 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.

Superato il termine di cui sopra, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.

## **CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA**

### **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 del servizio di dispacciamento e trasporto 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 la persona fisica o giuridica – diversa dalle amministrazioni pubbliche – interamente connessa in bassa tensione che acquista gas naturale per usi diversi dal proprio consumo;

*Clients non disalimentabili*: sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti di gas naturale svolgono funzioni di pubblica utilità;

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

*Contratto*: è il contratto di fornitura di gas naturale concluso sulla base dell'Offerta DOMUS 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 in concessione ai sensi dell'art. 9 del d.lgs. 79/99, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

*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 DOMUS;
- 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 tecnico economiche (CTE);
- e) informazioni sul mix energetico;
- f) informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale;
- g) modulo per la presentazione dei reclami;
- h) modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;
- i) informativa sul trattamento per i dati personali;
- j) 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;

*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 l'gas naturale;

*Offerte DOMUS:* sono offerte di mercato libero, formulate distintamente con riferimento al settore del gas naturale 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;

*Potenza contrattualmente impegnata:* è il livello di potenza, indicato nei contratti, reso disponibile dal Fornitore ove siano presenti dispositivi atti a limitare la potenza prelevata; per motivi di sicurezza o di continuità di servizi di pubblica utilità il Fornitore può derogare dall'installazione del limitatore di potenza;

*Potenza disponibile:* è la massima potenza prelevabile in un punto di prelievo senza che il cliente finale sia disalimentato; la potenza disponibile è la potenza per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, ovvero la potenza richiesta dal titolare del punto di prelievo, ridotta rispetto a quella per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, a condizione che la riduzione di potenza sia stata richiesta dal titolare del punto di prelievo e fissata contrattualmente;

*Punto di fornitura:* è il punto di prelievo in cui il Fornitore mette a disposizione l'gas naturale;

*Servizio di maggior tutela:* è il servizio di vendita di gas naturale di cui all'art. 1, comma 2, della legge 3 agosto 2007, n. 125/07, G.U. n.188 del 14 agosto 2007, riservato ai clienti finali domestici e ai clienti finali non domestici interamente connessi in bassa tensione aventi meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro;

*Servizio di salvaguardia:* è il servizio di vendita di gas naturale di cui all'art. 1, comma 4, della legge 3 agosto 2007, n. 125/07, G.U. n.188 del 14 agosto 2007, riservato a tutti i clienti finali che non hanno diritto al servizio di maggior tutela;

*Servizi di ultima istanza:* sono il Servizio di maggior tutela ovvero il Servizio di salvaguardia;

*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 3 (tre) mesi di erogazione della fornitura di gas naturale prima della data di effetto dello *switching* per il servizio prestato, istituito con deliberazione dell'ARERA 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09 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 la successione di un utente del dispacciamento ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo o l'attribuzione ad un utente del dispacciamento di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato;

*Terna:* è la società Terna S.p.A. che opera come gestore del sistema di trasmissione di gas naturale ai sensi dell'art. 1, comma 1, del d.lgs 6 marzo 1999, n. 79, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

*TIC:* è il Testo integrato connessioni per il periodo di regolazione 2016-2019;

*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'gas naturale 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 gas naturale e di gas naturale;

*TIMOE:* è il Testo integrato morosità elettrica;

*TIQE*: è il Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura del gas naturale per il periodo di regolazione 2016-2023;

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

*TIV*: è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA per l'erogazione dei servizi di vendita del gas naturale di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali;

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).

## **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 DOMUS.

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

2.3 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 6.

2.4 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'gas naturale messa a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare l'gas naturale per usi differenti da quelli dichiarati, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.

2.5 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere l'gas naturale a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

## **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 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 Qualora il Contratto sia concluso in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o attraverso forme di comunicazione a distanza, immediatamente dopo la conclusione del contratto, il Fornitore invia al Cliente finale una lettera di conferma o in alternativa - nei soli casi di contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore - effettua una chiamata di conferma.

3.3 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.

3.4 Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da e) a h) 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.

#### **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 ENERGIENOVE SOCIETA' COOPERATIVA (E9) 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 Il 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.

#### **5. Revoca della richiesta di switching**

5.1 Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto 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 Servizio 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*;

5.2 Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di *switching*, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro l'ultimo giorno del mese antecedente la data prevista per l'attivazione della fornitura, 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.

5.3 Superato il termine di cui al comma 5.2, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.

5.4 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.

#### **6. Conclusione dei contratti con il Distributore e con Terna**

6.1 Per le offerte di gas naturale, ai fini dell'Articolo 2 il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza a titolo gratuito al Fornitore per la conclusione del contratto di trasporto con il Distributore e del contratto di dispacciamento con Terna.

6.2 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.

6.3 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 connessione e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

## **7. Attivazione della Fornitura**

7.1 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 Proposta di Contratto.

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

7.3 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.

## **8. Condizioni Economiche**

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

8.2 Le Condizioni Economiche di somministrazione e il relativo periodo di applicabilità sono indicate nella CTE. Il prezzo indicato si riferisce alla sola parte dei corrispettivi di riferimento relativi al costo di acquisto ("Energia" e/o "Materia prima gas"). Salvo il caso in cui siano espressamente previste nella Proposta una o più componenti in sostituzione a quelle definite dall'Autorità, il prezzo sarà calcolato mediante la somma di tutte le componenti definite dalla medesima AEEGSI e dalle Autorità competenti. A titolo esemplificativo, le componenti che concorrono a definire il prezzo finale complessivo sono i costi di: trasporto, distribuzione, dispacciamento, oneri di sistema, imposte, nonché di qualsiasi componente, onere, diritto, tributo, imposta o tassa e relative addizionali presenti e future, di ulteriori voci aggiuntive afferenti al sistema elettrico e/o gas e dell'IVA, che saranno a carico del Cliente salvo che non siano espressamente posti dalla legge o dal contratto a carico di E9 senza facoltà di rivalsa.

8.3 Tutti i corrispettivi previsti dalle Condizioni Economiche di cui alla Proposta di Contratto ed inerenti la somministrazione di Energia Elettrica sono da considerarsi, salvo quanto diversamente indicato nelle Condizioni tecnico economiche (CTE), al netto delle perdite di rete, degli oneri di dispacciamento, trasporto, sistema (comprese le componenti A, UC e MCT), misura, gestione della connessione, aggregazione misure e commercializzazione vendita, inclusi quelli relativi ai prelievi di energia reattiva che verranno addebitati al Cliente nella stessa misura in cui verranno applicati/addebitati a EN. In particolare, con riferimento a quanto definito dalla disciplina vigente in materia di dispacciamento dell'energia elettrica e di approvvigionamento delle relative risorse su base di merito economico, saranno addebitati al Cliente i corrispettivi unitari fissati per il servizio di dispacciamento in conformità a

quanto previsto dalla delibera Autorità 111/06 s.m.i. . Detti corrispettivi sono applicati anche alle perdite di energia elettrica sulle reti di distribuzione quantificate in base ai fattori determinati nella tabella 4 della delibera ARG/elt 107/09 s.m.i. . Saranno, inoltre, posti a carico del Cliente i corrispettivi per il servizio di trasmissione, distribuzione e misura e le componenti tariffarie destinate alla copertura degli oneri generali del servizio elettrico previste per i Clienti del mercato libero, di importo pari a quelli previsti dall’Autorità e/o richiesti dal relativo distributore locale. EN si riserva di applicare i costi di sbilanciamento eventualmente sostenuti ai Clienti salvo differente indicazione nelle CTE. Ulteriori oneri aggiuntivi, componenti tariffarie e/o maggiorazioni eventualmente introdotti dalle competenti Autorità, saranno posti a carico del Cliente con la decorrenza, la modalità e nelle misure stabilite dalle stesse Autorità. Parimenti, eventuali modifiche delle modalità di attribuzione degli oneri di dispacciamento, trasmissione e distribuzione saranno recepite in armonia con quanto stabilito dalle Autorità competenti. Qualora sussistessero, a carico della Somministrante in prelievo, oneri relativi all’incentivazione delle fonti rinnovabili, quali ad esempio oneri inerenti l’acquisto di certificati verdi, la Somministrante si riserva di applicare all’energia elettrica prelevata ed alle perdite di rete un ulteriore corrispettivo calcolato moltiplicando una percentuale pari alla quota d’obbligo imposta alla Somministrante per il prezzo di riferimento dei certificati verdi definito dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE), noto al momento della fatturazione inclusivo di eventuali oneri di transazione.

8.4 I corrispettivi previsti dalle Condizioni Economiche di cui alla Proposta ed inerenti la fornitura di gas naturale devono intendersi, salvo espresso accordo contrario, al netto di: (a) corrispettivo di commercializzazione al dettaglio, (b) corrispettivo per il servizio di distribuzione e misura e servizi connessi, (c) corrispettivo per il servizio di trasporto, (d) corrispettivo per lo stoccaggio e (e) oneri aggiuntivi. I corrispettivi di cui sopra alle lettere (a), (c), (d), (e) verranno calcolati con riferimento al Potere Calorifico Superiore (P) effettivo del gas distribuito ed i volumi moltiplicati per un coefficiente di conversione (C) determinato dal soggetto competente; il coefficiente C non è applicato per i PDR dotati di correttore di volumi e nei casi previsti dalla delibera ARG/gas 159/08 e s.m.i. e assume valore pari a 1 nel caso in cui il Cliente abbia installato il correttore automatico di volumi o sia soggetto all’applicazione del coefficiente di correzione K comunicato dal Distributore. E9 si riserva di applicare i costi di sbilanciamento eventualmente sostenuti ai Clienti salvo differenti indicazioni presenti nelle Condizioni Economiche.

8.5 Alle condizioni economiche viene applicata la tariffa “IS importo di sbilanciamento” determinata per l’Energia elettrica come differenza tra il PUN (prezzo unico nazionale) orario e la tariffa PE (Prezzo dell’energia), nei contratti ove è la tariffa di riferimento. Per il Gas naturale IS è la differenza tra la  $P_{sbil}$ , e la tariffa  $P_{for,t}$ , ovvero la tariffa data come media mensile delle quotazioni del MGP\_GAS, nei contratti ove è la tariffa di riferimento.

Dove per:

- $P_{sbil}$  risulta la media aritmetica mensile dei prezzi giornalieri di Sbilanciamento di acquisto del gas naturale nel mercato all’ingrosso ( $P_{sbil}$  BUY;G), così come definito ai sensi del Regolamento UE 312/2014 art 22, comma 2 lettera b, questi valori sono pubblicati giornalmente dal GME in €/MWh sul sito [www.mercatoelettrico.org](http://www.mercatoelettrico.org) alla sezione “Dati funzionali alla determinazione del prezzo di sbilanciamento” e sono convertiti in €/Smc tramite il fattore di conversione 0,0107 MWh/Smc con riferimento ad un gas con PCS pari a 38,52;
- $P_{for,t}$  fa riferimento alle quotazioni forward trimestrali OTC rilevate presso l’hub TTF per il trimestre di riferimento;
- $MGP\_GAS$  è la tariffa data come media mensile delle quotazioni del MGP-GAS, pubblicati giornalmente dal GME in €/MWh sul sito [www.mercatoelettrico.org](http://www.mercatoelettrico.org) alla sezione “MGP-GAS negoziazione continua” e sono convertiti in €/Smc tramite il fattore di conversione 0,0107 MWh/Smc con riferimento ad un gas con PCS pari a 38,52.

8.6 Il Cliente finale di gas naturale avente diritto al Servizio di Tutela, potrà richiedere la fornitura alle Condizioni Economiche definite ai sensi del TIVG approvato con delibera ARG/gas 64/09 e alle Condizioni Contrattuali di cui alla delibera Autorità 229/01.

8.7 Qualora, nel corso dell'esecuzione del Contratto, i criteri, le componenti, gli elementi e/o i parametri previsti dall'Autorità dovessero subire delle variazioni ovvero dovessero essere introdotti ulteriori e/o diversi criteri, componenti, elementi, parametri ovvero ulteriori oneri e/o voci tariffarie in genere, di essi si terrà conto ai fini della determinazione del corrispettivo dovuto dal Cliente, nella stessa misura e con la stessa data di efficacia stabilita dall'Autorità. Di tali variazioni il Cliente verrà informato nella prima fattura in cui le variazioni sono applicate.

8.8 Il Prezzo è fissato al netto di IVA e di qualsiasi altra eventuale imposta, tassa o tributo applicabile al Contratto o alla fornitura di gas naturale ed energia elettrica. Tali oneri fiscali rimarranno a esclusivo carico del Cliente pur se versati dal Fornitore nella propria qualità di sostituto d'imposta.

8.9 Il Cliente sarà tenuto al pagamento dei contributi di competenza del Distributore locale previsti per le singole prestazioni dall'Allegato C della delibera. ARG/elt 199/11 e s.m.i. e 573/2013/R/gas e s.m.i. Inoltre, il Cliente riconoscerà a E9, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore locale di energia elettrica tramite la stessa E9, un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'Allegato A della delibera 156/07 e s.m.i. dell'Autorità, come aggiornato dalla normativa di volta in volta vigente. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, voltura e subentro, variazione di potenza di un sito già attivo.

8.10 Per il riconoscimento e l'applicazione di eventuali riduzioni di oneri fiscali, il Cliente dovrà presentare ad E9 la documentazione comprovante il diritto al beneficio. Il Cliente, ai fini dell'applicazione della normativa fiscale, assume in via esclusiva ogni responsabilità relativamente alle sue dichiarazioni e/o omissioni. Resta inteso che in assenza di idonea documentazione sottoscritta in originale attestante l'eventuale diritto a particolari forme di agevolazione fiscale, ogni imposta e tassa verrà applicata nella misura ordinaria. Con riferimento ad eventuali sanzioni e/o oneri dovuti da E9 all'Amministrazione Finanziaria a causa di mancate dichiarazioni o di dichiarazioni inesatte o incomplete saranno oggetto di rivalsa da parte di E9 nei confronti del Cliente, eventualmente anche mediante addebito in fattura.

## **9. Durata del contratto, rinnovo e recesso**

9.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.

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

9.3 Trascorsi i 12 mesi di cui al comma 9.2 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 DOMUS 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.

9.4 La comunicazione di cui al precedente comma 9.3 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.

9.5 Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 9.3, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta DOMUS 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.

9.6 Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 9.3 e 9.4 e qualora il prezzo di cui al comma 9.5 sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro.

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

9.8 Il Cliente 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 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.

9.9 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.

9.10 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 mediante la compilazione del "Modulo Attività di Connessione", scaricabile dal sito [www.energienove.eu](http://www.energienove.eu) e da trasmettere secondo le modalità indicate all'Articolo 23.

9.11 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.

## 10. Fatturazione

### *Disposizioni generali*

10.1 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 10.14.

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

10.3 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: il Cliente potrà accedere, previo inserimento delle relative credenziali, che saranno comunicate dopo la conclusione del Contratto, all'area riservata presente sul sito del Fornitore [www.energienove.eu](http://www.energienove.eu).

10.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet [www.energienove.eu](http://www.energienove.eu) la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'Offerta DOMUS di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.

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

formato cartaceo.

10.6 Le fatture emesse in formato elettronico sono rese disponibili al Cliente on-line, all'interno di un'apposita area riservata del sito del Fornitore, alla quale il Cliente potrà accedere previo inserimento delle relative credenziali di accesso, che saranno comunicate al Cliente dopo la conclusione del Contratto. Il Cliente riceverà un avviso elettronico (e-mail) che lo informerà circa la disponibilità della fattura on-line e lo stesso avrà l'onere di accedere al sito e di scaricare e/o stampare il documento contabile.

10.7 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.

10.8 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.

10.9 Il livello dello sconto di cui al comma 10.8 è pari a -6,60 euro/Punto di fornitura/anno.

10.10 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 10.8 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.

10.11 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.

10.12 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 salvaguardia, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo al Fornitore entrante.

10.13 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti: bollettino postale o bonifico bancario o SEPA. 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.

10.14 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 e procede alla fatturazione di un dodicesimo del Volume annuo.

10.15 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*

10.16 La Fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza mensile o bimestrale. Salvo diversa comunicazione la fatturazione è mensile.

10.17 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.

10.18 In caso di Cliente finale trattato per fasce, egli ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.

#### *Fatturazione di chiusura*

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

10.20 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 10.19, 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 10.19;

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 10.19.

10.21 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.

## **11. Rateizzazione**

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

i. per i Clienti trattati monorari, qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui al successivo punto ii. sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura di conguaglio;

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 tutti i Clienti, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo 10;

iv. per tutti i Clienti, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'Articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.

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

11.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

a) nei casi di cui ai punti i. e ii. 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);

b) nei casi di cui al punto iii 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);

c) nei casi di cui al punto iv. 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);

d) 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;

e) 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;

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

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

## **12. Garanzie a carico del Cliente finale**

12.1 Il Fornitore ha la facoltà di richiedere al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

12.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIV).

12.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 12.2, è raddoppiato 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 12.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

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

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

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

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

## **13. Interessi di mora**

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

umentato di 3,5 punti percentuali.

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

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

## **14. Inadempimento del Cliente**

14.1 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 13 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 10.12, trascorsi almeno 10 (dieci) giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).

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

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

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

14.5 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 (tre) giorni lavorativi, ovvero 2 (due) giorni lavorativi nei casi di cui al comma 14.3, 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.

14.6 Trascorso il termine aggiuntivo di cui al comma 14.5, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima di procedere alla sospensione della fornitura nei termini di cui al comma 14.5, verrà effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al quindici per cento della potenza disponibile e, decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, senza alcun ulteriore preavviso verrà effettuata la sospensione della fornitura.

14.7 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'Articolo 23 relativo alle comunicazioni.

14.8 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 relativa comunicazione di risoluzione. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione.

14.9 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa

fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.

14.10 Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 10 del TIMOE. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di maggior tutela.

14.11 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 con le modalità di cui ai commi da 14 a 14.4. Decorso inutilmente il termine aggiuntivo per il pagamento di cui al comma 14.5, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, inviando la relativa comunicazione di risoluzione al SII. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di maggior tutela attivato dal SII.

14.12 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 o sia stata effettuata una riduzione di potenza;

b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza 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 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.

14.13 Nei casi di cui al comma 14.12, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

14.14 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.

## 15. Prestazioni di competenza del Distributore

15.1 Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQE comprendenti: l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e voltture, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQE.

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

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

## 16. Sicurezza degli impianti apparecchiature e verifiche

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

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

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

## **17. Forza maggiore e Caso Fortuito**

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

17.2 Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore e Caso Fortuito, 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 e Caso Fortuito.

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

## **18. Responsabilità**

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

18.2 In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di dispacciamento, trasporto e 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.

18.3 Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore.

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

## 19. Clausola risolutiva espressa

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

- a) in tutte le ipotesi espressamente previste dal Contratto;
- b) utilizzo degli impianti o del gas naturale in modo non conforme al Contratto;
- c) manomissione delle apparecchiature di misura del gas naturale o appropriazione fraudolenta di gas naturale;
- d) insolvenza o iscrizione del Cliente ovvero dei suoi legali rappresentanti nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive, ovvero di un procedimento per la messa in liquidazione o di una procedura concorsuale;
- e) iscrizione nel registro delle imprese della delibera di conferimento dei poteri all'organo amministrativo o suo delegato al fine di proporre domanda di concordato preventivo ai sensi della Legge Fallimentare;
- f) realizzazione e/o manutenzione degli impianti interni del Cliente in maniera non conforme alla normativa vigente e/o costituenti pericolo per l'incolumità pubblica;
- g) rivendita o più in generale cessione, anche solo di fatto, dell'energia a terzi da parte del Cliente in qualsivoglia modo o forma;
- h) comunicazione di dati, letture o misure non veritieri o mendaci da parte del Cliente al Fornitore;
- i) modifica delle condizioni economiche patrimoniali e finanziarie del Cliente tali da porre in pericolo il conseguimento delle controprestazioni dovute al Fornitore; esito negativo della verifica dell'affidabilità del Cliente;
- j) insussistenza o venire meno, in relazione al PdR, dei requisiti previsti nelle condizioni economiche o in altre parti del presente Contratto;
- k) notificazione o comunicazione al Fornitore in qualsivoglia forma di obbligazioni insolute a carico del Cliente relative alla somministrazione di energia con altri fornitori o con il Distributore;
- l) impossibilità di procedere alla somministrazione di gas naturale a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili al Fornitore senza che ciò implichi alcuna responsabilità del Fornitore nei confronti del Cliente;
- m) inefficacia, anche parziale, ovvero risoluzione di anche solo uno dei Contratti di Dispacciamento, Trasporto e/o Distribuzione di gas naturale per cause non imputabili al Fornitore;
- n) permanere di cause di forza maggiore per un periodo superiore a 3 (tre) mesi senza che le parti siano riuscite a trovare un accordo per la prosecuzione della fornitura.

## 20. Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni

20.1 Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (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.

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

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

20.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (gas naturale); 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.

## 21. Integrazione del contratto

21.1 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.

21.2 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.

## 22. Cessione del contratto

22.1 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 ad esclusione dell'esercente la maggior tutela. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c..

22.2 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.

## 23. Comunicazioni

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

- per esercitare il diritto di recesso di cui all'Articolo 9 scrivere o inviare l'apposito modulo a: ENERGIENOVE SOCIETA' COOPERATIVA, con sede legale in ROSA' (VI), via CAPITANIO ALESSIO 181/B INT.8, Partita IVA e Codice Fiscale n. 04084100249, iscritta al Registro delle Imprese di VICENZA al n. 377581, tel. 346 6019029, mail. info@energienove.eu, pec. cooperativaenergienove@legalmail.it, [www.energienove.eu](http://www.energienove.eu), energienove.contratti@gmail.com;
- per avere informazioni circa lo stato di avanzamento dell'attivazione della fornitura ovvero di altre attività richieste in corso di fornitura scrivere a: ENERGIENOVE SOCIETA' COOPERATIVA, con sede legale in ROSA' (VI), via CAPITANIO ALESSIO 181/B INT.8, Partita IVA e Codice Fiscale n. 04084100249, iscritta al Registro delle Imprese di VICENZA al n. 377581, tel. 346 6019029, mail. info@energienove.eu, pec. cooperativaenergienove@legalmail.it, [www.energienove.eu](http://www.energienove.eu), energienove.clienti@gmail.com;
- per comunicare l'effettuazione dei pagamenti di cui all'Articolo 14 scrivere a: ENERGIENOVE SOCIETA' COOPERATIVA, con sede legale in ROSA' (VI), via CAPITANIO ALESSIO 181/B INT.8, Partita IVA e Codice Fiscale n. 04084100249, iscritta al Registro delle Imprese di VICENZA al n. 377581, tel. 346 6019029, mail. info@energienove.eu, pec. cooperativaenergienove@legalmail.it, [www.energienove.eu](http://www.energienove.eu), energienove.clienti@gmail.com;
- per avanzare reclami o richieste di informazione di cui all'Articolo 20 scrivere o inviare l'apposito modulo a: ENERGIENOVE SOCIETA' COOPERATIVA, con sede legale in ROSA' (VI), via CAPITANIO ALESSIO 181/B INT.8, Partita IVA e Codice Fiscale n. 04084100249, iscritta al Registro delle Imprese di VICENZA al n. 377581, tel. 346 6019029, mail. info@energienove.eu, pec. cooperativaenergienove@legalmail.it, [www.energienove.eu](http://www.energienove.eu), energienove.clienti@gmail.com.

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

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

## **24. Legge applicabile e foro competente**

24.1 La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa, è competente in via esclusiva il Foro di Vicenza.

## **25. Risoluzione extra-giudiziale delle controversie**

25.1 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>).

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

## **26. Dati personali**

26.1 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.

## **Informativa bonus sociale sulla fornitura di gas naturale ed energia elettrica**

Da gennaio 2009 è attivo il cosiddetto "bonus sociale" sulla fornitura di energia elettrica. Da dicembre 2009 è altresì attivo il cosiddetto "bonus sociale gas". In entrambi i casi si tratta di un regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale. Tale compensazione, sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, è uno strumento introdotto dal Governo, che ha l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per l'energia elettrica e/o il gas naturale.

Potranno accedere al bonus sociale per disagio economico tutti i clienti domestici (le famiglie), intestatari di una fornitura di energia elettrica e/o gas naturale nel luogo di residenza (con misuratore di classe non superiore a G6, per quanto riguarda il gas naturale), che abbiano un ISEE inferiore o uguale 8.107,50 euro. Per i nuclei familiari con almeno 4 figli a carico la soglia ISEE è innalzata a 20.000 euro.

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

Hanno invece diritto al bonus sulla fornitura di energia elettrica per disagio fisico tutti i clienti domestici (le famiglie) presso i quali vive un soggetto affetto da grave malattia, costretto ad utilizzare apparecchiature necessarie per il mantenimento in vita alimentate ad energia elettrica.

I bonus sociali per disagio economico e per disagio fisico sono cumulabili qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

Per accedere al bonus sociale occorre fare domanda presso il proprio Comune di residenza o presso altro istituto da questo designato, presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte.

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

Per compilare i moduli sono necessarie tutte le informazioni relative al cliente, alla sua residenza, al suo stato di famiglia e alle caratteristiche del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale (facilmente reperibili sulle bollette), nonché la documentazione relativa all'ISEE.

I bonus sociali sono cumulabili.

### **Ulteriori informazioni**

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito internet dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800.166.654.

Per accedere direttamente alla pagina "Bonus Sociali" del sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) clicca qui:

[https://www.arera.it/it/bonus\\_sociale.htm#:~:text=I%20bonus%20sociali%20elettrico%2C%20gas,di%20disagio%20economico%20o%20fisico](https://www.arera.it/it/bonus_sociale.htm#:~:text=I%20bonus%20sociali%20elettrico%2C%20gas,di%20disagio%20economico%20o%20fisico).

## Informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale

ai sensi del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

### Livelli specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard specifico 2021-2022	Grado di rispetto effettivo (2021)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	100%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	100%
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%

### Livelli generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto effettivo (2021)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

**Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale:** in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sopra riportati, il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico pari a 25 euro, se la prestazione è eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard; 50 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard; 75 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.



Se desidera che la risposta e ogni altra comunicazione relativa al reclamo sia inviata ad un indirizzo diverso, lo scriva qui sotto:

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (Regolamento U.E. n. 2016/679), che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per finalità connesse alla gestione del presente modulo.

In caso di reclamo sarà cura della Società rispondere secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm.ii. (Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale - TIQV).

Ai sensi dell'art. 8.3 della richiamata delibera è fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare il reclamo alla Società senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente (nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto, il codice PDR o POD, ove disponibili, o, qualora non disponibili, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati).

Luogo/data \_\_\_\_\_ Firma del Cliente \_\_\_\_\_

#### MODALITA' DI INOLTRO DEL MODULO

Il presente modulo può essere consegnato a mano o inoltrato a mezzo di posta raccomandata a:  
ENERGIENOVE SOCIETA' COOPERATIVA, Via Capitano Alessio 181/B int. 8 – 36027 ROSA' (VI).

Modalità alternative di invio del Modulo:

- E-mail [energienove.clienti@gmail.com](mailto:energienove.clienti@gmail.com) • PEC [cooperativaenergienove@legalmail.it](mailto:cooperativaenergienove@legalmail.it)

#### *Parte riservata all'azienda*

*Data ricevimento*

*Identificativo reclamo*

*Operatore*

*Identificativo modulo*

Cognome e Nome  
Ragione Sociale e Legale Rappresentante

Indirizzo Residenza /Sede Sociale

Indirizzo di Fornitura

Codice Cliente (indicato sulla Sua bolletta)

Email

Telefono

Fax

Codice POD/PDR (indicato sulla Sua bolletta)

NB: Qualora Lei indicasse un recapito e-mail, questo verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata

Servizio cui si riferisce il reclamo:  Elettricità  Gas  Entrambi

Autolettura GAS*		Data autolettura*	
------------------	--	-------------------	--

Autolettura EE*	F0**	F1	F2	F3	Data autolettura*	
-----------------	------	----	----	----	-------------------	--

\* campo obbligatorio

\*\* da compilare in caso di misuratore monorario

**Descriva qui il motivo del Suo reclamo**

Se desidera che la risposta e ogni altra comunicazione relativa al reclamo sia inviata ad un indirizzo diverso, lo scriva qui sotto:

Cognome e Nome/Ragione Sociale

Indirizzo

Email

Telefono

Fax

Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (Regolamento U.E. n. 2016/679), che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per finalità connesse alla gestione del presente modulo.

In caso di reclamo sarà cura della Società rispondere secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm.ii. (Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale - TIQV).

Ai sensi dell'art. 8.3 della richiamata delibera è fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare il reclamo alla Società senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente (nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto, il codice PDR o POD, ove disponibili, o, qualora non disponibili, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati).

Luogo/data \_\_\_\_\_ Firma del Cliente

**Ai sensi dell'art. 9 dell'Allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com del 21.07.2016 – TIQV, cui si rimanda per completezza, per fatturazione di importi anomali si intendono le bollette, o somma di bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista:**

➤ **Per il servizio gas naturale:**

- quando la somma richiesta è superiore al doppio dell'importo più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi e la bolletta è stata emessa su dati di misura rilevati o stimati oppure contiene ricalcoli effettuati a seguito di modifica di letture o dei prezzi precedentemente fatturati;
- emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'importo più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- quando le letture contenute nelle prime bollette emesse a seguito di attivazione sono superiori al 150 % (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), rispetto all'autolettura comunicata dal cliente, prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

➤ **Per il servizio di energia elettrica:**

- quando la somma è superiore al 150% (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), dell'importo medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi e la bolletta è stata emessa su dati di misura rilevati o stimati oppure contiene ricalcoli effettuati a seguito di modifica di letture o dei prezzi precedentemente fatturati;
- emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi;
- le letture contenute nelle prime bollette emesse a seguito di attivazione sono superiori al 150% (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), rispetto all'autolettura comunicata dal cliente, prima della fatturazione o tramite segnalazione scritta.

**MODALITA' DI INOLTRO DEL MODULO**

Il presente modulo può essere consegnato a mano o inoltrato a mezzo di posta raccomandata a:  
ENERGIENOVE SOCIETA' COOPERATIVA, Via Capitano Alessio 181/B int. 8 – 36027 ROSA' (VI).

Modalità alternative di invio del Modulo: • E-mail [energienove.clienti@gmail.com](mailto:energienove.clienti@gmail.com) • PEC [cooperativaenergienove@legalmail.it](mailto:cooperativaenergienove@legalmail.it)

*Parte riservata all'azienda*

Data ricevimento

Identificativo reclamo

Operatore

Identificativo modulo



## MODULO RICHIESTA ATTIVITA' GAS NATURALE

Il/la Sottoscritto/a \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_

**(da compilarsi solo in caso di persone fisiche)**

residente in \_\_\_\_\_

Località: \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_  
(\_\_\_\_\_)

**(da compilarsi solo in caso di persone non fisiche)**

in nome e per conto dell'Azienda/Ente \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_ P.IVA \_\_\_\_\_

Sede legale in \_\_\_\_\_

Località: \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_  
(\_\_\_\_\_)

PEC \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

### CHIEDE (crocettare l'attività richiesta)

- A40 Attivazione della fornitura soggetta alla Delibera ARERA 40/04 (1<sup>a</sup> attivazione della fornitura), con allegati:
  - Documenti accertamento documentale ai sensi Del. ARERA 40/04
  - Dati catastali dell'immobile ove è prevista la fornitura
  - Dichiarazione titolo sull'immobile
  - Copia concessione edilizia o atto notorio
  - Potenzialità impianto: kW \_\_\_\_\_
- A01 Attivazione della fornitura non soggetta alla Delibera ARERA 40/04 (compresi i dissigilli contatori o attivazioni successive alla 1<sup>a</sup> fornitura), allegando:
  - Dati catastali dell'immobile ove è prevista la fornitura
  - Dichiarazione titolo sull'immobile
  - Potenzialità impianto: kW \_\_\_\_\_
- VTG1 Voltura contestuale, allegando: *N.B.: Per "vulture mortis causa" si allega apposita dichiarazione*
  - Dati catastali dell'immobile in fornitura
  - Dichiarazione titolo sull'immobile
  - Codice ATECO azienda \_\_\_\_\_ (campo obbligatorio: riportare il codice da CCIAA)
  - Lettura utile per la voltura tra il cliente uscente ed il cliente subentrante: mc \_\_\_\_\_ che le parti concordano ed accettano senza alcuna riserva.
- D01 Disattivazione della fornitura (che prevede il sigillo o recupero del contatore), indicando:
  - Lettura utile per la fattura di acconto consumi: mc \_\_\_\_\_
- PN1 Preventivo per nuovo allaccio, indicando:
  - N° di PdR (punti di riconsegna) richiesti: \_\_\_\_\_
  - Potenzialità dell'impianto per ciascun PdR: PdR 1 KW \_\_\_\_\_; PdR 2 KW \_\_\_\_\_; PdR 3 KW \_\_\_\_\_;
- PM1 Preventivo per modifica PdR, ove necessita:
  - Cod. PdR (punti di riconsegna) per il quale si richiede la modifica: \_\_\_\_\_
  - Nuova potenzialità richiesta sul Pdr: KW \_\_\_\_\_
- SW1 Sostituzione fornitore GAS, con allegati:
  - Copia fattura precedente fornitore
  - Dati catastali dell'immobile in fornitura
  - Recesso da trasmettere al fornitore uscente
- V01 Verifica Gruppo di Misura su richiesta del cliente finale (\*)
- M01 Messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura (\*)
- M02 Messa a disposizione di altri dati tecnici (\*)

(\*) compilare con l'indicazione dei motivi della richiesta \_\_\_\_\_

per l'utenza sita in \_\_\_\_\_ scala \_\_\_\_\_ piano \_\_\_\_\_ int. \_\_\_\_\_

CAP/Comune/Prov. \_\_\_\_\_

Pdr \_\_\_\_\_ Matricola \_\_\_\_\_

intestata a \_\_\_\_\_

Recapito telefonico \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

### DICHIARA

**Tipologia d'uso** (profili di prelievo): (crocettare la voce interessata):

**Consumo annuo stimato:** Smc \_\_\_\_\_

- C1\_Riscaldamento
- C2\_Cottura cibi e/o acqua calda sanitaria
- C3\_Risc. Indiv. + cottura e/o acqua calda sanitaria
- C4\_Uso condizionamento
- C5\_Uso condiz. + riscaldamento
- T1\_Tecnologico art./ind. (no comp. termica) \_\_\_\_\_ gg/settimana
- T2\_Tecnologico art./ind. + riscaldamento \_\_\_\_\_ gg/settimana

n.b.:Per gli usi tecnologici di cui ai profili T1 e T2, indicare se il consumo viene effettuato in 5/6/7 gg la settimana.

**Tipologia di utenza** (crocettare la voce interessata):

- 0\_Domestico
- 1\_Condominio con Uso Domestico
- 2\_Servizio Pubblico (Ospedali, Case di cura e di riposo, carceri e scuole)
- 3\_Usi diversi(specificare) \_\_\_\_\_

**Modalità di spedizione documenti/fatture** (crocettare la voce che interessa):

- Email \_\_\_\_\_
- Posta ordinaria + Email
- Posta ordinaria

**Indirizzo di spedizione documenti/fatture (da compilare se diverso dall'indirizzo di fornitura):**

Nominativo destinatario spedizione c/o \_\_\_\_\_

Indirizzo spedizione \_\_\_\_\_

CAP/Comune/Prov. \_\_\_\_\_

**ALLEGARE CARTA D'IDENTITA', COD. FISCALE ED EVENTUALE DELEGA** (qualora non si presenti presso gli sportelli l'intestatario del contratto).

IL RICHIEDENTE

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

**Da compilare solo in caso di VOLTURA CONTESTUALE (VTG1)** dal cliente uscente:

Nominativo destinatario spedizione c/o \_\_\_\_\_

Indirizzo spedizione \_\_\_\_\_

CAP/Comune/Prov. \_\_\_\_\_

Recapito telefonico: \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

**ALLEGARE: CARTA D'IDENTITA', CODICE FISCALE ED EVENTUALE DELEGA** (in assenza del Richiedente la fornitura per la sottoscrizione del contratto)

IL CLIENTE USCENTE

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

## **INFORMATIVA SULLA COPERTURA ASSICURATIVA**

### **AI CLIENTI FINALI DEL GAS**

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 223/2016/R/gas dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: a. i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); b. i consumatori di gas metano per autotrazione.

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali.

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).