



Fascicolo Cliente

Gas Naturale ed Energia Elettrica

(Mercato Libero)

Documentazione allegata:

- 1 Condizioni generali di fornitura del Gas Naturale Ascotrade S.p.A.
- 2 Informativa sulle agevolazioni fiscali (gas naturale)
- 3 Informativa Assicurazione Clienti finali (gas naturale)
- 4 Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita del gas naturale
- 5 Condizioni generali di fornitura dell'Energia Elettrica Ascotrade S.p.A.
- 6 Informativa sulle agevolazioni fiscali (energia elettrica)
- 7 Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita dell'energia elettrica
- 8 Informativa sul trattamento dei dati personali
- 9 Modulo per reclami, richieste di informazioni e suggerimenti

Per qualsiasi tipo di informazione o chiarimento Vi invitiamo a contattare il nostro Servizio Clienti "l'energia in linea", chiamando il numero verde gratuito:



Condizioni generali di fornitura del Gas Naturale Ascotrade S.p.A. (Mercato Libero - consumi fino a 200.000 Smc/anno)

Art. 1 - Definizioni e normative di riferimento

1.1 Ai fini del presente Contratto si applicano le seguenti definizioni e normative:

Autorità o ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481 (pubblicata in G.U. n. 270 del 18.11.1995, Suppl. Ordinario n. 136), il soggetto pubblico incaricato di regolare con proprie deliberazioni le condizioni economiche, le condizioni contrattuali e la qualità del servizio gas. I testi integrali delle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente possono essere consultati e scaricati dal sito www.arera.it.

Attivazione contestata: è lo *switching* e/o l'accesso per sostituzione compiuti a seguito di un contratto contestato.

Attivazione della fornitura: è l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, a seguito di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione.

Bolletta 2.0: è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com recante "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane".

Cessazione amministrativa del punto di riconsegna per morosità: azione finalizzata a cessare il servizio di distribuzione presso il PdR corrispondente al contratto risolto per inadempimento. Se la cessazione amministrativa per morosità riguarda un PdR non disalimentabile, il Distributore garantisce la continuità dei prelievi mediante l'attivazione del "Servizio di ultima istanza" ovvero, qualora ne sia impossibile l'attivazione, la disciplina del "Servizio di default" come previsto all'art. 16 del TIMG.

Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità: azione finalizzata alla sospensione temporanea della fornitura senza interruzione del servizio di distribuzione, consistente in una delle seguenti operazioni:

- chiusura da remoto o in loco dell'elettro-valvola di intercettazione del flusso del gas, in caso di PdR telegestito;
- chiusura in loco e sigillatura della valvola posta a monte del misuratore, in caso di PdR non telegestito;
- altra operazione equivalente.

Cliente o Cliente finale: è il Cliente, indifferentemente domestico o non domestico, che richiede la fornitura del gas con applicazione delle condizioni economiche riservate ai Clienti del mercato libero proposte dalla Società, nel rispetto delle disposizioni previste dal Codice di condotta commerciale e delle disposizioni in materia di condizioni contrattuali e di qualità commerciale adottate dall'Autorità.

Cliente consumatore: è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

Cliente Domestico: è il Cliente che utilizza il gas per alimentare applicazioni in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, purché l'utilizzo sia effettuato con un unico punto di riconsegna per l'abitazione e i locali annessi o pertinenti e il titolare del punto sia una persona fisica. Rientrano negli usi domestici anche i consumi dei condomini nei quali sia presente almeno una unità abitativa che utilizzi il gas naturale per gli usi domestici di cui sopra, purché il titolare del punto di riconsegna non sia una persona giuridica (salvo il caso in cui svolga le funzioni di amministratore del condominio) e il gas non sia utilizzato in attività produttive.

Cliente Non Domestico: si intende il Cliente che utilizza il gas per usi diversi.

Codice del consumo: è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (pubblicato in G.U. n. 235 del 08.10.2005, Suppl. Ordinario n. 162).

Codice di condotta commerciale: è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai Clienti finali, approvato con deliberazione dell'Autorità del 08 luglio 2010, ARG/com 104/10.

Conferma: è la comunicazione e/o documentazione, fornita, anche mediante supporto durevole, dal Venditore al Cliente finale al fine di acquisire un consenso informato in relazione alla conclusione del contratto da parte del Cliente finale medesimo attraverso forme di comunicazione a distanza o in luogo diverso dai locali commerciali del Venditore.

Contratto: è l'insieme delle regole che disciplinano la fornitura di gas da parte di Ascotrade al Cliente, contenute nelle Condizioni Generali di Fornitura, nelle Condizioni Particolari di Fornitura di cui alla Richiesta/Accettazione e negli allegati.

Deliberazione 138/04: è la deliberazione dell'Autorità del 29 luglio 2004 "Adozione di garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e di norme per la predisposizione dei codici di rete".

Deliberazione 102/2016/R/com: è la deliberazione dell'Autorità del 10 marzo 2016 che, all'Allegato A, stabilisce modalità e tempistiche relative alla disciplina della voltura nel settore gas.

Deliberazione 302/2016/R/com: è la deliberazione dell'Autorità del 9 giugno 2016 che, all'Allegato A, stabilisce modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura.

Distributore: è il soggetto che gestisce la rete di distribuzione del gas; sono di competenza e responsabilità del Distributore, a titolo esemplificativo e non meramente esaustivo, la sicurezza e la continuità del servizio sulla rete locale, la gestione gratuita, 24 ore su 24, del servizio di pronto intervento per segnalazione di fughe gas, irregolarità o interruzioni nella fornitura, nonché, per quanto di sua competenza, il rispetto degli standard qualitativi imposti dall'Autorità.

Fornitore o Società: ASCOTRADE S.p.A., con sede legale e recapito postale in via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV).

FDD: è il Fornitore del servizio di default di distribuzione, individuato per garantire il servizio di cui al Titolo IV, sezione 2 del TIVG.

FUI: è il/i Fornitore/i di ultima istanza individuato/i per garantire il servizio di cui al Titolo IV, Sezione 1 del TIVG.

Gruppo di Misura o Contatore: strumento di misurazione dei volumi di gas, munito di totalizzatore numerico, installato dal Distributore presso il Punto di Riconsegna del Cliente.

Impianto interno: per impianto interno s'intende il complesso delle tubazioni ed accessori che distribuiscono il gas dal raccordo di uscita del misuratore agli apparecchi utilizzatori compresi. L'esecuzione, l'esercizio e la manutenzione dell'impianto interno sono a carico del proprietario o, per esso, del Cliente.

Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna: azione finalizzata alla

sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del Cliente finale; ai sensi dell'art. 10.2 del TIMG, l'esecuzione dell'interruzione dell'alimentazione determina la cessazione del servizio di distribuzione per il PdR.

Misure preventive: sono gli adempimenti in capo ai Venditori volti a verificare l'avvenuta conferma di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas.

Punto di riconsegna (PdR): s'intende il punto fisico della rete di distribuzione in cui il gas naturale viene consegnato dal Fornitore e prelevato dal Cliente finale.

Punto di riconsegna (PdR) non disalimentabile: in base a quanto previsto dall'art. 1.1 del TIMG, è considerato non disalimentabile esclusivamente il punto di riconsegna di cui all'art. 2.3 lett. c) del TIVG, ossia nella titolarità di una struttura pubblica o privata che svolge una attività riconosciuta di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole.

Punto di riconsegna (PdR) disalimentabile: è considerato disalimentabile il PdR in tutti i casi diversi dalla precedente definizione.

Reclamo per contratto o attivazione contestati: è ogni reclamo scritto fatto pervenire al Venditore con il quale il Cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o una associazione di consumatori o di categoria, lamenta irregolarità nella conferma di un contratto.

RQDG: è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, Parte I del Testo Unico della Regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019, approvata con la deliberazione dell'Autorità del 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas.

Servizio di Conciliazione: è l'organismo istituito dall'ARERA con deliberazione 260/2012/E/com del 21.06.2012, gestito in avvalimento dall'Acquirente Unico S.p.A., ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99 e del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, iscritto nell'Elenco dei organismi ADR istituito dalla medesima Autorità ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del Consumo.

Servizi di ultima istanza: sono i servizi previsti dall'art. 30 del TIVG per garantire la fornitura ai Clienti che si trovino temporaneamente senza un fornitore di gas naturale per le cause ivi previste.

TIBEG: è il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai Clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale, approvato con deliberazione dell'Autorità del 26 settembre 2013, 402/2013/R/com (cd. Bonus sociale).

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'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, approvato con deliberazione dell'Autorità del 5 maggio 2016, 209/2016/E/com.

TIF: è il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i Clienti di energia elettrica e gas naturale, approvato con deliberazione dell'Autorità del 4 agosto 2016, 463/2016/R/com.

TIMG: è il Testo integrato morosità gas, approvato con deliberazione dell'Autorità del 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11.

TIRV: è il Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria approvato con deliberazione dell'Autorità del 6 aprile 2017, 228/2017/R/com.

TIQV: è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale di cui alla deliberazione dell'Autorità del 21 luglio 2016, 413/16/R/com.

TIVG: è il Testo Integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo reti urbane di cui alla deliberazione dell'Autorità del 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09.

Voltura: è la variazione del cliente finale titolare di un punto di riconsegna, senza disalimentazione del punto stesso, allorché il nuovo cliente finale sia controparte di un contratto di fornitura.

1.2 Si intendono automaticamente inserite nel contratto, con abrogazione delle clausole che dovessero risultare incompatibili, eventuali condizioni imposte dalla legge ovvero da provvedimenti delle autorità pubbliche competenti.

1.3 Tutti i riferimenti normativi nazionali e i riferimenti alle deliberazioni dell'ARERA citati nel contratto e nei suoi allegati sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni.

Art. 2 - Oggetto del Contratto

2.1 Oggetto del Contratto è la fornitura di gas da parte della Società su richiesta del Cliente, nei limiti della capacità degli impianti e delle reti del Distributore.

2.2 Il gas fornito è composto da gas naturali costituiti essenzialmente da metano o gas derivati con essi intercambiabili. Per motivi di sicurezza il gas, di per sé inodore, viene preventivamente odorizzato dal Distributore.

2.3 La fornitura verrà effettuata in modo continuo, senza interruzioni, salvo quanto di seguito meglio specificato, secondo gli standard e le caratteristiche tecniche precisate nelle Condizioni Particolari di Fornitura contenute nella Richiesta/Accettazione.

Art. 3 - Disciplina del Contratto

3.1 La fornitura è regolata:

- dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura;
- dalle Condizioni Particolari di Fornitura contenute nella Richiesta/Accettazione;
- dalle condizioni contenute negli allegati contrattuali;
- dalle norme emanate dalle competenti Autorità, con particolare riguardo alle deliberazioni dell'ARERA.

3.2 Fatto salvo quanto previsto all'art. 1.2, la Società nel periodo di validità del Contratto si riserva di modificare unilateralmente per giustificato motivo le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche.

Ai fini del presente Contratto si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dalla Società per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali.

In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata, le modifiche saranno applicate a partire dall'inizio del 4° (quarto) mese successivo a quello in cui la Società le avrà comunicate al Cliente in forma scritta.

Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte della Società.

Non sussiste l'obbligo di invio della preventiva comunicazione in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente finale è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

Tali variazioni dovranno comunque essere fatte nel rispetto delle norme poste dall'ARERA a tutela dei Clienti.

3.3. Ai sensi dell'art. 13.3 del Codice di condotta commerciale, la comunicazione delle variazioni unilaterali dovrà contenere, tra l'altro, per ciascuna delle modifiche proposte, le seguenti informazioni: a) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta; b) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; c) la decorrenza della variazione proposta; d) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il diritto di recesso senza oneri.

Le suddette informazioni non verranno trasmesse all'interno dei documenti di fatturazione o congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in contratto.

3.4. Ai fini del presente Contratto, il Cliente elegge domicilio nel luogo indicato nella Richiesta di fornitura. Eventuali variazioni di domicilio avranno efficacia nei confronti del Fornitore solo nel momento in cui quest'ultimo ne riceva comunicazione scritta.

3.5. Salvo diversa espressa previsione del presente Contratto, le comunicazioni dirette al Cliente saranno validamente trasmesse dal Fornitore mediante posta ordinaria all'ultimo domicilio indicato dal Cliente nel Contratto o con successiva comunicazione come previsto dal precedente art. 3.4, ovvero a mezzo e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito, a tal fine, dal Cliente.

3.6. Le comunicazioni, aventi carattere di generalità, potranno essere diffuse dalla Società attraverso il sito internet e/o quotidiani e/o mezzi radiotelevisivi.

Art. 4 - Uso del gas

4.1. La fornitura è effettuata unicamente in favore dell'intestatario del contratto per il funzionamento degli apparecchi di utilizzo, per gli usi e presso il/i punto/i di riconsegna indicati nello stesso.

4.2. Il Cliente non può:

- cedere a terzi il gas acquistato;
- utilizzare il gas per impieghi diversi o in luoghi diversi da quelli dichiarati nel Contratto;
- superare le potenzialità totali dichiarate nelle Condizioni Particolari di Fornitura.

Art. 5 - Inizio della fornitura ed esecuzione del contratto

5.1. L'inizio della fornitura è subordinato:

- all'esistenza dell'allacciamento ad una rete di distribuzione in grado di garantire la portata richiesta ed all'attivazione della fornitura da parte del Distributore;
- all'esistenza di un impianto interno conforme ai requisiti stabiliti dalle normative vigenti;
- alla sussistenza in capo al Cliente della proprietà o del regolare possesso o della regolare detenzione dell'immobile oggetto di fornitura; a tale fine il Cliente rilascia al Fornitore idonea documentazione in originale o copia autentica ovvero dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'immobile ove insiste l'utenza da fornire;
- alla presentazione della documentazione prevista dalla legislazione vigente in materia di edilizia ed urbanistica;
- alla prestazione da parte del Cliente della garanzia di cui all'art. 14 che segue;
- alla condizione che il Cliente, all'atto della sottoscrizione del Contratto, non risulti insolvente nei confronti della Società con riferimento a forniture

precedenti ovvero sospeso per morosità con riferimento a forniture ancora attive.

La Società si riserva, inoltre, di ritirare la richiesta di accesso per attivazione della fornitura ove il Distributore segnali di aver in precedenza eseguito, con riferimento al medesimo Cliente, uno o più interventi di "Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna", di cui all'art. 11 del TIMG, anche su un PdR diverso da quello per cui si chiede l'accesso.

5.2. In caso di non conformità dell'impianto interno del Cliente alle norme tecniche vigenti, la Società non darà corso all'attivazione della fornitura o, se già attiva, avvierà le procedure per la sospensione della stessa, senza con ciò assumere responsabilità alcuna circa il funzionamento e la sicurezza degli impianti del Cliente.

5.3. Ai sensi dell'art. 8.2 del TIMG, nel caso di acquisizione del Cliente da parte della Società per cambio fornitore, l'efficacia del contratto è condizionata al fatto che al momento della richiesta di switching il Cliente non risulti sospeso per morosità. Al verificarsi di tale ipotesi sarà, pertanto, facoltà della Società revocare la richiesta di switching e verranno altresì meno gli effetti del recesso dal contratto con il precedente Fornitore.

Ai fini dell'esercizio della predetta facoltà l'Impresa di Distribuzione è tenuta a mettere a disposizione del Fornitore le seguenti informazioni relative al PdR oggetto della richiesta di switching: i) l'eventuale chiusura del PdR a seguito di sospensione della fornitura per morosità; ii) il mercato di provenienza del PdR distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; iii) le date delle eventuali richieste di chiusura del PdR per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; iv) le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; v) l'accessibilità o meno del punto di riconsegna.

5.4. La Società, altresì, si riserva la facoltà di revocare la richiesta di accesso, ai sensi dell'art. 39 ter del TIVG, con riferimento ai PdR forniti dal FDD per i quali è applicabile la procedura di cessione del credito.

5.5. Qualora il Contratto non possa avere esecuzione per una delle cause indicate ai predetti punti 5.1, 5.2, 5.3 e 5.4 lo stesso si intenderà automaticamente risolto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, senza responsabilità di nessuna delle Parti.

Art. 6 - Perfezionamento e durata del Contratto, recesso anticipato dal Contratto

6.1. Il Contratto si perfeziona con l'accettazione della Richiesta di fornitura del Cliente da parte della Società, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 (Proposta irrevocabile) del Codice Civile, ed entrerà in vigore dal momento dell'attivazione della fornitura, per la quale, nella prima fattura utile, verranno addebitati i costi previsti dal Distributore per tale attività.

La Società si riserva il diritto di accettare o rifiutare tale Richiesta di fornitura entro 45 (quarantacinque) giorni dal suo ricevimento. La Richiesta di fornitura si intende automaticamente revocata qualora la Società non comunichi espressamente al Cliente, entro il suddetto termine, la propria Accettazione.

6.2. Ai sensi dell'art. 4.1 della deliberazione 302/2016/R/com, il Cliente, in caso di cambio di Fornitore, in occasione della conclusione del nuovo contratto di fornitura con la Società, rilascia a quest'ultima apposita procura a recedere, per suo conto ed in suo nome, dal contratto con il precedente Fornitore.

6.3. Qualora il contratto di fornitura sia stato concluso con un Cliente domestico in luogo diverso dai locali commerciali della Società o a distanza, quest'ultima darà corso all'attivazione della fornitura ovvero, nel caso di cambio fornitore, presenterà al Distributore

la relativa "richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura" una volta decorso il tempo a disposizione del Cliente per esercitare il diritto di ripensamento di cui al successivo articolo 18.

6.4. Ai sensi dell'art. 50, comma 3 o art. 51, comma 8, del Codice del Consumo, è facoltà del Cliente domestico chiedere espressamente alla Società l'esecuzione del contratto durante il periodo di ripensamento. Detta richiesta non fa, in ogni caso, venire meno il diritto del Cliente di esercitare il ripensamento nei termini di legge. In tale caso, la Società potrà addebitare al Cliente solamente gli eventuali costi di attivazione e disattivazione della fornitura previsti dal Distributore e/o stabiliti dall'ARERA per le prestazioni effettuate, nonché gli importi relativi ai consumi effettuati, con applicazione delle condizioni economiche di fornitura previste dall'offerta commerciale sottoscritta/prescelta, dalla data di avvio della fornitura fino alla data di cessazione della stessa, conseguente al ripensamento.

6.5. Il Contratto avrà durata di 12 (dodici) mesi dall'avvio della fornitura, dopodiché si rinnoverà tacitamente di anno in anno.

6.6. L'esecuzione della fornitura decorrerà dalla data di attivazione della fornitura indicata nel Contratto. In caso di diversa data di avvio, la Società informerà il Cliente, della nuova data di avvio e delle cause che ne hanno determinato la modifica, mediante apposita comunicazione.

In caso di contratti stipulati con Clienti domestici fuori dai propri locali commerciali o mediante forme di comunicazione a distanza, la Società, ai sensi dell'art. 4 del TIRV, prima di inoltrare la relativa richiesta di switching e/o di accesso per sostituzione, entro i termini di cui al successivo art. 19, fornirà al Cliente finale:

- a) in caso di contratti conclusi in luogo diverso dai propri locali commerciali: copia del contratto firmato o, in alternativa, conferma del contratto su supporto cartaceo oppure, con consenso del Cliente finale, su altro supporto durevole;
- b) in caso di contratti conclusi attraverso forme di comunicazione a distanza: conferma del contratto concluso su supporto durevole;
- c) in caso di contratti telefonici: conferma dell'offerta su supporto cartaceo oppure, con consenso del Cliente finale, su un altro supporto durevole.

In caso di contratti stipulati con Clienti non domestici fuori dai propri locali commerciali o mediante forme di comunicazione a distanza, la Società, ai sensi dell'art. 5 del TIRV, prima di inoltrare la relativa richiesta di switching e/o di accesso per sostituzione, invierà al Cliente finale una lettera di conferma o, in alternativa, nei soli casi di contratti conclusi in luogo diverso dai propri locali commerciali, acquisirà la conferma della volontà contrattuale mediante una chiamata di conferma.

6.7. E' facoltà del Cliente, in conformità alla deliberazione 302/2016/R/com, recedere in qualsiasi momento dal presente contratto per cambio fornitore, rilasciando al Venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto in essere con la Società. Il Venditore entrante dovrà esercitare il recesso, trasmettendo la relativa comunicazione alla Società, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio Venditore. La fornitura con il nuovo Venditore avrà decorrenza dal primo giorno del mese successivo a quello di trasmissione della comunicazione di recesso.

6.8. Nel caso in cui il recesso sia esercitato senza il fine di cambiare fornitore ma al fine di cessare la fornitura ed i contratti ad essa collegati (ad esempio qualora il Cliente rilasci definitivamente l'immobile oggetto della fornitura) è invece dovuto un preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte della Società. In tale ipotesi il Cliente recede dal presente Contratto utilizzando l'apposita modulistica a disposizione presso gli uffici commerciali ovvero a mezzo telefono, telefax, posta elettronica o lettera. Per la cessazione della fornitura, che verrà eseguita nei termini previsti dall'ARERA, nella fattura di chiusura del Contratto verranno addebitati i costi previsti dal Distributore e/o dall'ARERA per tale attività.

6.9. Fino alla cessazione della fornitura eseguita dal Distributore il Contratto rimane attivo e il Cliente resta direttamente responsabile verso la Società del pagamento del gas, e relative imposte, nonché nei confronti del Distributore per qualsiasi danno che possa derivare al Contatore ed agli impianti.

In ogni caso, laddove venisse accertato che il beneficiario dell'utenza non è il titolare indicato in Contratto, la Società potrà dare luogo all'immediata sospensione della fornitura.

6.10. È facoltà della Società, in conformità alla deliberazione 302/2016/R/com, esercitare il diritto di recesso unilaterale mediante comunicazione da inviarsi al Cliente, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno 6 (sei) mesi.

Art. 7 - Accesso agli impianti

7.1. Il Cliente, con la sottoscrizione del contratto, si impegna a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter effettuare le normali operazioni di servizio quali lettura, controllo, chiusura e sostituzione dei contatori, verifica e riparazione di eventuali guasti nelle condutture, verifica delle condizioni di sicurezza della fornitura, nonché di poter disalimentare il punto di riconsegna in caso di inadempimento (morosità).

Art. 8 - Modalità di fornitura e rilevazione dei consumi

8.1. Il punto di riconsegna della fornitura è di norma a valle del Contatore, il cui tipo, calibro ed ubicazione saranno definiti dal Distributore in relazione alla tipologia della fornitura stessa.

8.2. Il Contatore è di proprietà del Distributore. Il Cliente è depositario del Contatore e risponde di qualunque eventuale danno arrecato allo stesso, salva la prova della mancanza di colpa.

8.3. La rottura dei sigilli, con o senza prelievi di gas, la manomissione del Contatore o di altre apparecchiature di correzione, misura o decompressione, qualora il Cliente non dimostri la propria estraneità, saranno ritenute tentativi di furto del gas e faranno incorrere il Cliente in tutte le responsabilità di legge, compresa la segnalazione all'Autorità Giudiziaria, nonché il rimborso dei danni eventualmente arrecati.

8.4. La Società, su richiesta del Cliente o per propria iniziativa, può richiedere in qualsiasi momento al Distributore locale la verifica, anche in contraddittorio, del gruppo di misura installato presso il PdR del Cliente, rimanendo a carico del soggetto che ha richiesto la verifica le spese sostenute nel caso in cui gli errori riscontrati risultino compresi entro i limiti stabiliti dalla normativa tecnica vigente. Il Cliente, a tal fine, si impegna a lasciare libero accesso ai locali ed ai luoghi ove sono installati i gruppi di misura per tutta la durata del contratto.

Nei casi in cui la verifica conduca all'accertamento di uno scostamento superiore ai limiti stabiliti dalla normativa tecnica vigente o del non corretto funzionamento del gruppo di misura i consumi verranno ricostruiti in base alle disposizioni previste dall'RQDDG.

8.5. Se il Contatore si arresta, il Cliente ha il dovere di avvisare la Società che provvederà tempestivamente, tramite il Distributore, all'immediata sostituzione dell'apparecchio. In caso di blocco o cattivo funzionamento del Contatore (comprovato da un verbale di verifica) il consumo relativo al periodo in cui il Contatore non ha funzionato correttamente verrà ricostruito dal Distributore con le modalità di cui all'art. 8.4.

8.6 In tutti i casi di malfunzionamento del Contatore, la Società fatturerà al Cliente i consumi relativi al periodo di malfunzionamento, così come ricostruiti dal Distributore, nella prima fattura utile.

Art. 9 - Condizioni economiche di fornitura, imposte e pagamenti

9.1 Il presente Contratto prevede l'applicazione delle condizioni economiche indicate nell'Offerta Commerciale, che costituisce parte integrante e sostanziale dello stesso.

Le variazioni delle condizioni economiche, dovute ad indicizzazioni o adeguamenti, verranno rese note e applicate sulle fatture emesse successivamente alla data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione, limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo a detta data.

In conformità a quanto previsto dall'allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com (Bolletta 2.0.), in bolletta vengono indicate per esteso le deliberazioni dell'ARERA che hanno stabilito gli aggiornamenti e la data da cui iniziano ad essere applicati.

L'attribuzione dei consumi avviene su base giornaliera considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo o con le diverse modalità stabilite dall'Autorità.

9.2 I corrispettivi dovuti dal Cliente sono indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte. È a carico del Cliente qualsiasi imposta o tassa presente e futura legata all'uso ed al consumo del gas. Eventuali esenzioni o riduzioni dal pagamento delle imposte e tasse saranno riconosciute solamente a condizione che tali agevolazioni siano previste dalla normativa vigente e che il Cliente presenti la documentazione ivi prevista per poterne usufruire.

9.3 I Clienti domestici che si trovano in condizione di disagio economico e le famiglie numerose (con più di tre figli a carico) possono accedere ai regimi di compensazione della spesa per la fornitura di gas naturale introdotti dal Governo e resi operativi dall'ARERA attraverso il TIBEG.

Il Bonus sociale gas deve essere richiesto dagli interessati presso il proprio Comune di residenza. Ulteriori informazioni su chi ha diritto al bonus e su come richiederlo sono disponibili consultando il sito dell'Autorità www.arera.it.

9.4 Il Cliente è tenuto al pagamento della fattura nel termine in essa indicato.

In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento della fattura, la Società potrà richiedere al Cliente, oltre al corrispettivo dovuto, gli interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali, oltre al rimborso delle sole spese postali relative al sollecito di pagamento della bolletta.

In deroga a quanto sopra, i Clienti che siano stati regolari con i pagamenti nel biennio precedente (c.d. Clienti "buoni pagatori") sono tenuti al pagamento, per i primi dieci giorni di ritardo, del solo interesse legale.

9.5 Il termine di scadenza per il pagamento indicato nelle fatture non può essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.

9.6 Il pagamento della fattura può essere effettuato a mezzo di versamento su c/c postale, addebito automatico su c/c bancario o postale, gratuitamente presso gli Istituti bancari indicati in bolletta oppure con altra forma utilizzata dalla Società indicata nel documento.

9.7 Salvo espresso accordo scritto tra le Parti, il pagamento non potrà essere sospeso, differito o ridotto, né potrà essere compensato con eventuali crediti che il Cliente abbia nei confronti della Società.

Eventuali contestazioni in merito ai dati di consumo potranno essere formulate dal Cliente direttamente alla Società, la quale provvederà ad effettuare gli opportuni accertamenti presso il Distributore, cui compete il servizio di misura.

9.8 Il Cliente rimane direttamente responsabile verso la Società del pagamento del gas, delle imposte e tasse e delle altre conseguenze possibili, per tutto il periodo in cui è intestatario della fornitura.

9.9 I corrispettivi per eventuali servizi aggiuntivi richiesti alla Società potranno essere inseriti in fattura solo su specifica richiesta del Cliente.

9.10 Il Cliente, nei casi e con le modalità previste dall'art. 12bis del TIVG, può richiedere la rateizzazione dei corrispettivi dovuti - purché superiori ad euro 50,00 (cinquanta/00) - nei seguenti casi:

a) per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile, qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta di conguaglio e gli addebiti fatturati nelle bollette stimate o in acconto sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;

b) 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;

c) per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio;

d) per tutti i Clienti nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista all'articolo 4 del TIF;

e) per i Clienti nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere del presente comma.

A tal fine, nei casi di cui sopra, il Cliente viene informato tramite la bolletta stessa, sia della possibilità di ottenere una rateizzazione dei corrispettivi dovuti, sia sulle modalità di richiesta. Il Cliente che intende chiedere la rateizzazione ne dovrà dare comunicazione alla Società entro 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza. Le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

9.11 Nel caso di cambio fornitore, la Società ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. La Società, nel caso intenda avvalersi di tale facoltà, informa il Cliente nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

Art. 10 - Fatturazione, trasparenza dei documenti di fatturazione e utilizzo dei dati di misura

10.1 La fattura dei consumi di gas naturale, chiamata "bolletta sintetica", verrà emessa in conformità a quanto stabilito dall'allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com (Bolletta 2.0.). Gli elementi di dettaglio relativi agli importi fatturati verranno inviati dalla Società al Cliente su richiesta.

10.2 La modalità normale di emissione della fattura è il formato elettronico. Per i Clienti che non intendono avvalersi del formato elettronico, la fattura sarà recapitata a mezzo vettore postale.

10.3 Le fatture di periodo sono emesse con la seguente frequenza:

- almeno quadrimestrale, per i Clienti titolari di punti di riconsegna con consumi fino a 500 Smc/anno;

- bimestrale, per i Clienti titolari di punti di riconsegna con consumi da 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;
- mensile, per i Clienti titolari di punti di riconsegna con consumi uguali o superiori a 5.000 Smc/anno.

Ciascuna fattura di periodo verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura.

10.4 La determinazione dei consumi contabilizzati nella fattura avviene sulla base delle letture del Contatore messe a disposizione dal Distributore che è il soggetto responsabile della rilevazione e registrazione fiscale dei consumi e del relativo servizio di misura, in accordo con le modalità stabilite dal TIVG.

In mancanza di dati di misura effettivi, la Società emetterà fattura per i corrispettivi del mese di competenza sulla base dell'autolettura comunicata dal Cliente e validata dal Distributore ovvero, in mancanza dell'autolettura, sulla base dei dati di misura stimati, salvo conguaglio che sarà effettuato con la prima fattura utile in caso di successiva disponibilità dei dati di misura effettivi messi a disposizione del Distributore, comprese le autoletture.

10.5 In caso di voltaura, con riferimento ai PdR che non vengono letti mensilmente con dettaglio giornaliero, la lettura effettiva iniziale verrà determinata dal Distributore, e messa a disposizione del Venditore, con le modalità previste dagli articoli 10 e 11 della deliberazione 102/2016/R/gas.

Il Distributore effettuerà la rilevazione del dato di misura alla data di attivazione contrattuale o, qualora la lettura fosse rilevata in data diversa, ricondurrà la stessa alla data di attivazione contrattuale utilizzando il profilo di prelievo standard associato al PdR, nel qual caso la lettura così ottenuta sarà considerata convenzionalmente come effettiva.

Qualora la rilevazione di cui sopra non andasse a buon fine e il Cliente avesse comunicato l'autolettura, il Distributore ricondurrà l'autolettura validata alla data di attivazione contrattuale utilizzando il profilo di prelievo standard associato al PdR, nel qual caso la lettura così ottenuta sarà considerata convenzionalmente come effettiva.

In tutti i casi di indisponibilità della misura, il distributore metterà a disposizione del venditore una lettura stimata e validata.

I costi previsti dal Distributore per l'attività di voltaura verranno addebitati nella prima fattura utile.

10.6 La Società determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del Cliente finale, riducendo al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e consumi stimati.

Qualora nel periodo cui si riferisce la fattura vengano contabilizzati consumi effettivi, nel rispetto delle previsioni di cui agli articoli 6.6 e 6.7 del TIF, non verranno contabilizzati anche successivi consumi stimati: a) se la periodicità di fatturazione è mensile, ad eccezione dei Clienti con punti di riconsegna per i quali non è obbligatoria la rilevazione delle misure con dettaglio giornaliero; b) se il dato di misura finale del periodo cui si riferisce la fattura è un'autolettura comunicata nella finestra temporale prevista.

10.7 La Società si riserva di prevedere, tra le proprie offerte contrattuali, condizioni di fornitura che: i) stabiliscano una frequenza di fatturazione diversa da quanto indicato al precedente punto 10.3 nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 4, comma 4.3, lettere a) e b), del TIF; ii) ai fini della contabilizzazione dei consumi in fattura, stabiliscano un diverso ordine di priorità nell'utilizzo dei dati di misura rispetto a quanto indicato al precedente punto 10.4, prevedendo in ogni caso che almeno una volta ogni 12 (dodici) mesi sia emessa una fattura che contabilizzi consumi effettivi; iii) criteri per determinare il dato di misura stimato diversi dal criterio indicato al precedente punto 10.5; iv) la non applicazione di quanto previsto al precedente punto 10.6. La Società si riserva, altresì, di prevedere offerte contrattuali in cui vengono contabilizzati consumi per periodi successivi alla data di emissione della fattura purché nel rispetto di quanto previsto all'articolo 6, comma 6.8, lettera d), del TIF.

10.8 Il Distributore, è tenuto ad effettuare le letture del Contatore con le modalità e tempistiche previste dal TIVG.

In particolare, è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di lettura dei Contatori:

- per i punti di riconsegna con consumi fino a 500 Smc/anno: 1 (un) tentativo di raccolta l'anno;
- per i punti di riconsegna con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno: 2 (due) tentativi di raccolta l'anno;
- per i punti di riconsegna con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno: 3 (tre) tentativi di raccolta l'anno;
- per i punti di riconsegna con consumi superiori a 5.000 Smc/anno: 1 (un) tentativo mensile.

10.9 Le letture dei Contatori costituiscono prova dell'avvenuto consumo, salvo comprovato errore materiale. L'impresa di Distribuzione locale competente pubblica sul proprio sito internet il calendario dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure del gas naturale ed è tenuta a prendere in carico la misura raccolta dal Cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo anche per il tramite di nota cartacea affissa alla porta della propria abitazione o luogo similare.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, l'impresa di Distribuzione informa il Cliente, con apposita nota cartacea, della possibilità di effettuare l'autolettura secondo le modalità e tempistiche previste dal fornitore.

10.10 Il Fornitore mette a disposizione del Cliente, con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero, il servizio di autolettura, indicando in ogni fattura le modalità e la finestra temporale entro cui il medesimo Cliente può trasmettere al Fornitore il dato di autolettura. Il Fornitore comunica la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura al momento stesso dell'acquisizione del dato, ovvero entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi ove la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata.

L'autolettura validata dal Distributore è equiparata ad una misura rilevata validata.

10.11 L'eventuale Rettifica di fatturazione su richiesta scritta del Cliente, sia questa a credito oppure a debito, verrà effettuata, salvo diversi accordi con il Cliente stesso, nella prima fattura utile. Eventuali rimborsi di somme a credito verranno effettuati con le modalità ed entro i termini previsti dal TIQV.

10.12 Eventuali crediti del Cliente derivanti da conguagli di fatturazione, salvo diversi accordi con il Cliente stesso, verranno portati in detrazione nelle successive fatture, fino a totale compensazione. Sugli importi dovuti a titolo di conguaglio non si applicano interessi.

Art. 11 - Morosità del Cliente, sospensione della fornitura e cessazione amministrativa

11.1 La Società, in caso di mancato pagamento delle fatture gas entro i termini indicati, a partire dal giorno successivo alla scadenza di pagamento, invierà al Cliente, ai fini della costituzione in mora, ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile e in conformità alle previsioni di cui al TIMG, una comunicazione scritta, a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, indicante il termine ultimo entro cui questi deve provvedere al pagamento. Tale

termine non potrà essere inferiore a 15 (quindici) giorni solari dalla data di invio della relativa raccomandata ovvero, nel caso di trasmissione tramite posta elettronica certificata, a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento, da parte della Società, della ricevuta di avvenuta consegna della comunicazione o, infine, a 20 (venti) giorni solari decorrenti dall'emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora la Società non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata.

In tal ultimo caso, la data di consegna al vettore postale della comunicazione di costituzione in mora non potrà essere superiore a 3 (tre) giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della stessa, ferma restando la facoltà della Società di consegnare la comunicazione al vettore postale entro un termine non superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di pagamento di 20 (venti) giorni solari sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato ed il termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi.

Per evitare o interrompere detta procedura è necessario che venga documentato l'avvenuto pagamento mediante l'invio di copia del relativo bollettino di pagamento via e-mail o a mezzo fax all'indirizzo o al numero indicati nella comunicazione di sollecito.

Ove si protraggano l'insolvenza, decorsi 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del suddetto termine ultimo di pagamento, la Società potrà procedere ad avviare le attività previste dal Titolo II del TIMG, in particolare, richiedendo al Distributore, con riferimento ai punti di riconsegna disalimentabili, la sospensione della fornitura ovvero l'*Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna*, fatta salva ogni altra azione per il recupero del credito.

Come previsto dall'art. 4, comma 4.2 bis del TIMG, le tempistiche per la costituzione in mora e per l'invio della richiesta di sospensione al Distributore potranno essere ridotte qualora la Società, nei 90 (novanta) giorni successivi all'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità, invii al Cliente una nuova comunicazione relativa a fatture non contemplate nel precedente sollecito. In tal caso, il termine ultimo di pagamento non potrà essere comunque inferiore a: 7 (sette) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata ovvero, per i solleciti inviati a mezzo PEC, 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento da parte della Società della ricevuta di avvenuta consegna, ovvero, qualora la Società non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata, a 10 (dieci) giorni solari dall'emissione della comunicazione. In quest'ultima ipotesi, la Società dovrà consegnare la comunicazione al vettore entro massimo 2 (due) giorni lavorativi dalla data di emissione. Il termine per l'invio della richiesta di sospensione al Distributore non potrà invece essere inferiore a 2 (due) giorni lavorativi decorrenti dal termine ultimo di pagamento indicato nel sollecito.

11.2 Decorso il termine dalla data di sospensione della fornitura indicato nella lettera di costituzione in mora - che non potrà comunque essere inferiore a 15 (quindici) giorni - senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli importi insoluiti, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile e la Società potrà dar corso alla cessazione amministrativa per morosità con inoltro della relativa richiesta al Distributore. Sia in caso di cessazione amministrativa per morosità sia in caso di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo Contratto di fornitura.

11.3 Nel caso di Clienti qualificabili come non disalimentabili, ai sensi del TIMG, il termine ai sensi dell'art. 1454 di cui al punto 11.2 decorre dal termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora.

In caso di morosità di un Cliente non disalimentabile ovvero nel caso non sia stato possibile procedere alla sospensione della fornitura né all'interruzione dell'alimentazione del PdR, l'impresa di distribuzione provvederà, a seguito della cessazione amministrativa del medesimo PdR, ad attivare, rispettivamente, il "Servizio di fornitura di ultima istanza" o il "Servizio di default", in base alle previsioni regolatorie contenute nel TIMG e nel TIVG.

11.4 In caso di Cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, come previsto dall'art. 19, lettera g) del TIMG, la Società sarà tenuta a trasmettere all'impresa di distribuzione:

- copia delle fatture non pagate;
- copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale;
- copia della risoluzione del contratto con il Cliente finale e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del Cliente;
- copia del contratto di fornitura (ove disponibile) o, in subordine, dell'ultima fattura pagata;
- documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.

11.5 La Società, in caso di sospensione per morosità, potrà addebitare al Cliente il contributo di disattivazione e riattivazione della fornitura, nel limite del costo previsto dal Distributore per tali attività.

11.6 La Società non potrà dare corso alla sospensione della fornitura per morosità, ai sensi del TIMG nei casi in cui:

- non sia stata effettuata la comunicazione di cui al precedente art. 11.1 nei modi e termini stabiliti dal medesimo TIMG;
- il Cliente abbia comunicato al Fornitore l'avvenuto pagamento secondo una delle modalità previste dal Fornitore;
- l'importo del mancato pagamento sia inferiore o eguale all'ammontare del deposito cauzionale o di altra forma di garanzia equivalente rilasciata dal Cliente e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione;
- il Fornitore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore competente o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto previsto all'art. 5.2, lett. a) e b) del TIMG.

11.7 La Società ha inoltre diritto di sospendere l'erogazione del gas, anche senza preventiva comunicazione scritta, nei seguenti casi:

- situazioni di imminente pericolo dovute a perdite di gas o gravi deficienze tecniche;
- appropriazione fraudolenta del gas;
- manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura;
- utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto (superamento dei quantitativi massimi concessi, uso del gas difforme, cessione del gas a terzi, etc.).

Art. 12 - Responsabilità della Società nei casi di sospensione o diminuzione dell'erogazione

12.1 La Società non può essere in alcun modo ritenuta responsabile, né il Cliente può ritenersi esonerato dall'esatto e puntuale pagamento delle prestazioni già eseguite, in caso di limitazione, interruzione o sospensione della somministrazione del gas, o in genere di variazioni qualitative della stessa, dovute a caso fortuito o forza maggiore, a fatto di terzi, a

scioperi, ad atto delle autorità, nonché a ragioni di carattere tecnico o esigenze di servizio, o ad eventuale colpa lieve della Società o dei suoi dipendenti.

12.2 Gli interventi di manutenzione programmata che comportino la sospensione della fornitura saranno preannunciati dal Distributore al Cliente con un congruo preavviso, nel rispetto di quanto prescritto dall'Autorità.

12.3 Sono considerati casi di forza maggiore in via esemplificativa e non esaustiva: leggi, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità o controllo sulla fornitura oggetto del contratto, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano alla Società, in tutto o in parte, impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, scioperi a carattere nazionale e/o di categoria (esclusi gli scioperi determinati e/o conseguenti ad atti illegittimi della Parte che invoca la forza maggiore) o altri eventi, comunque, indipendenti dalla volontà delle Parti.

Qualora un caso di forza maggiore dovesse causare una sospensione degli obblighi della Società, come sopra detto, quest'ultima ne deve dare comunicazione, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista della sospensione, totale o parziale, e la natura del caso di forza maggiore. La Società riprenderà l'adempimento di tali obblighi non appena sarà possibile, dopo la cessazione della causa di forza maggiore dandone comunicazione al Cliente.

Art. 13 - Risoluzione del Contratto

13.1 Fatti salvi i casi previsti nelle altre parti delle presenti Condizioni generali, il contratto si intenderà risolto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, su semplice dichiarazione da parte della Società, nei seguenti casi:

- il Cliente non risulti titolare della capacità di stipulare il contratto ovvero non risulti titolare o avente diritto all'utilizzo degli impianti;
- condizioni di sicurezza mancanti;
- il Contatore sia stato dolosamente alterato o manomesso;
- il Cliente, in seguito alla sospensione di cui all'art. 11, non metta in condizione il Distributore di accedere al Contatore per effettuare la lettura o svolgere altre operazioni di manutenzione;
- fallimento del Cliente;
- revoca delle concessioni e/o autorizzazioni e/o permessi o comunque, per fatto non imputabile alla Società, impossibilità a procedere con la fornitura di gas;
- mendaci dichiarazioni rese dal Cliente ovvero, nell'ambito dei controlli che la Società è tenuta ad eseguire a campione per verificare la veridicità delle stesse, mancata presentazione/esibizione da parte del Cliente della documentazione richiestagli, a tal fine, dalla Società.

13.2 In caso di risoluzione per i motivi sopra indicati, il Cliente non avrà diritto ad alcun indennizzo o risarcimento nei confronti del Fornitore.

13.3 In tutti i casi previsti dal precedente punto 13.1 la Società avrà diritto, sia che eserciti la risoluzione del Contratto o meno, di richiedere il pagamento degli importi eventualmente dovuti dal Cliente e degli interessi moratori.

13.4 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere dal contratto senza preavviso né indennizzo alcuno, in caso di forza maggiore, quale definita all'art. 12.3.

In tal caso, prima di esercitare tale facoltà, le Parti devono compiere ogni sforzo per cercare una possibile soluzione.

Art. 14 - Garanzie

14.1 Al Cliente, all'atto della sottoscrizione del Contratto, potrà essere chiesto di corrispondere, a titolo di garanzia delle obbligazioni assunte, un deposito cauzionale, nella misura stabilita dalla Società, e comunque correlata all'entità della somministrazione.

Il pagamento delle fatture gas tramite addebito in conto corrente bancario o postale (domiciliazione), per i Clienti con consumi fino a 5.000 Smc/anno, è considerato forma di garanzia equivalente al versamento del deposito cauzionale. Conseguentemente i Clienti che si avvalgono di tale forma di pagamento non sono tenuti al versamento del deposito cauzionale che, qualora già versato, verrà restituito dalla Società.

14.2 In ogni caso il livello massimo del deposito cauzionale, è così determinato:

- per i punti di riconsegna nella titolarità di Clienti ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa annua ai sensi del TIBEG:
 - Euro 25,00 (venticinque/00), per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno;
 - Euro 77,00 (settantasette/00), per i Clienti con consumo da 500 Smc/anno fino a 5.000 Smc/anno;
 - valore di una mensilità di consumo medio annuo al netto delle imposte, per i Clienti con consumo da 5.000 Smc/anno.
- per tutti gli altri punti di riconsegna:
 - Euro 30,00 (trenta/00), per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno;
 - Euro 90,00 (novanta/00), per i Clienti con consumo da 500 fino a 1.500 Smc/anno;
 - Euro 150,00 (centocinquanta/00), per i Clienti con consumo da 1.500 fino a 2.500 Smc/anno;
 - Euro 300,00 (trecento/00), per i Clienti con consumo da 2.500 fino a 5.000 Smc/anno;
 - valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte, per i Clienti con consumo da 5.000 Smc/anno.

14.3 La Società si riserva la facoltà di procedere all'adeguamento delle garanzie di cui al precedente capoverso in funzione di eventuali aggiornamenti normativi, di incrementi o decrementi dei consumi del Cliente, nonché nei casi di morosità del Cliente previsti dall'art. 5.3 del TIVG.

14.4 Laddove sia stato corrisposto il deposito cauzionale, il relativo importo, qualora il Cliente non abbia fatture insolite, verrà restituito entro sei settimane decorrenti dalla cessazione della fornitura, maggiorato degli interessi legali.

Art. 15 - Reclami, Richieste di Informazioni e Conciliazione paritetica

15.1 Eventuali Reclami e Richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente alla Società utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dalla Società o con ogni altro mezzo utile alla comunicazione con la Società stessa, che consenta di accertare la data di ricevimento.

La Società provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dal TIQV.

Se non viene utilizzato l'apposito modulo messo a disposizione dalla Società, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari:

- nome e cognome;
- indirizzo di fornitura;
- indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (nel caso specifico gas);
- il codice alfanumerico identificativo del PdR del gas naturale, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente;
- una breve descrizione dei fatti;

g) in caso di reclamo relativo alla fatturazione di importi anomali, dovrà essere indicato da parte del Cliente anche il dato dell'autolettura e la relativa data.

Qualora il Cliente indichi nel proprio reclamo un recapito di posta elettronica, la Società utilizzerà in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

15.2 Il Cliente che contesti un contratto concluso in luogo diverso dai locali commerciali della Società o a distanza, per irregolarità relative alla conferma del medesimo contratto, può presentare alla Società - direttamente, o mediante legale rappresentante o una associazione di consumatori o di categoria - un "reclamo per contratto o attivazione contestati" ai sensi degli articoli 6 o 10 del TIRV, entro e non oltre 40 (quaranta) giorni dalla data di emissione della prima bolletta, se Cliente domestico ovvero di 30 (trenta) giorni dalla data in cui ne ha avuto conoscenza, se Cliente non domestico.

Per "data in cui ne ha avuto conoscenza" si intende: a) il decimo giorno solare successivo alla data in cui il Fornitore ha consegnato al vettore incaricato la lettera di conferma; b) in alternativa, la data della chiamata di conferma; c) qualora la lettera di conferma non risulti inviata o la chiamata di conferma non risulti essere stata effettuata, la data di scadenza del pagamento della prima bolletta emessa dal Fornitore contestato.

L'invio del reclamo, entro i termini, è condizione necessaria per l'avvio della procedura speciale a carattere risolutivo e della procedura ripristinatoria, cui la Società ha aderito, previste dal medesimo TIRV.

15.3 Il Cliente potrà ricorrere gratuitamente alle procedure di Conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti il contratto, che dovessero insorgere nel corso della fornitura, attivando il Servizio Conciliazione Clienti Energia istituito dall'ARERA ovvero le procedure di mediazione, presso le Camere di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura e gli altri organismi di mediazione, previa stipula dei relativi protocolli di intesa con l'ARERA.

L'elenco aggiornato degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie è disponibile sul sito web dell'ARERA.

Tali procedure potranno essere attivate dal Cliente solo a seguito della mancata risposta da parte della Società ad un reclamo scritto, entro 50 (cinquanta) giorni dall'invio o nel caso in cui non venga ritenuta soddisfacente la risposta ricevuta. La domanda di conciliazione non può essere presentata oltre un anno dalla data dell'invio del reclamo alla Società.

15.4 Ai sensi dell'art. 2, comma 24, lett. b), Legge n. 481/1995 e del TICO, il tentativo di conciliazione avanti agli organismi di cui al precedente art. 15.3 è obbligatorio nelle materie regolate dall'ARERA e condizione di procedibilità dell'azione giudiziale da parte del Cliente finale alimentato in bassa pressione. La condizione di procedibilità si considera avverata se il primo incontro esperito dinanzi al Conciliatore si conclude senza accordo, ivi inclusi i casi di mancata comparizione della controparte. Sono escluse dall'obbligo dell'esperimento preventivo del tentativo obbligatorio di conciliazione le controversie: i. attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; ii. per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; iii. promosse ai sensi degli artt. 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 16 - Livelli specifici e generali di qualità, indennizzi automatici e Protocolli di autoregolazione

16.1 La Società si impegna a rispettare i livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'Autorità nel TIQV e in caso di mancato rispetto, a corrispondere al Cliente, per quanto di competenza, l'indennizzo automatico base pari ad Euro 25,00 (venticinque/00). L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

16.2 La Società, entro il 30 giugno di ogni anno, provvederà a fornire al Cliente, tramite il proprio sito web, le informazioni concernenti i livelli specifici e generali di qualità in adozione e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici, ivi compresi gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina dettata per la costituzione in mora e richiesta di sospensione della fornitura per morosità, secondo quanto previsto dal TIMG.

16.3 In base a quanto previsto all'art. 4.3 del TIMG, la Società è tenuta a corrispondere al Cliente finale un indennizzo automatico per un importo pari a: Euro 30,00 (trenta/00) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; Euro 20,00 (venti/00) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante, alternativamente: 1) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) 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 l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio 3) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di *Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità*.

16.4 In ipotesi di emissione della fattura di periodo oltre il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura ovvero oltre il diverso termine contrattualmente previsto il Fornitore riconosce al Cliente un indennizzo automatico, ai sensi dell'art. 16 del TIF, in occasione della prima fattura utile, pari ad Euro 6,00 (sei/00) nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine. Il predetto importo è maggiorato di Euro 2,00 (due/00) ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di Euro 20,00 (venti/00), raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari. Il predetto indennizzo massimo è modificato: in Euro 40,00 (quaranta/00) se l'emissione della fattura avviene con un ritardo superiore compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari; in Euro 60,00 (sessanta/00) se l'emissione della fattura avviene con un ritardo superiore a 90 (novanta) giorni solari.

16.5 Qualora la Società, ai sensi del TIRV, singolarmente o in forma congiunta, si doti di un Protocollo di autoregolazione volontaria recante adempimenti riguardanti le modalità di acquisizione e conferma della volontà negoziale dei Clienti finali, l'adozione di tale protocollo sarà comunicata al Cliente contestualmente alle informazioni preliminari alla conclusione del Contratto previste dall'art. 9, commi 9.1 e 9.5, del Codice di condotta commerciale.

I contenuti del protocollo saranno inoltre indicati nel sito internet della Società con adeguata evidenza e con possibilità di scaricarne il testo integrale.

Art. 17 - Risoluzione di controversie

17.1 Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, all'esecuzione, alla validità o alla risoluzione del Contratto, nel caso di Cliente "consumatore" (secondo la definizione di cui

all' art. 3 del Codice del Consumo) sarà esclusivamente competente il Foro di residenza o di domicilio elettivo del Cliente. Per tutti gli altri Clienti non riconducibili a detta definizione sarà esclusivamente competente il Foro di Treviso.

Art. 18 - Diritto di ripensamento

18.1 Il Cliente domestico, nel caso in cui il contratto sia stato concluso a distanza o al di fuori dei locali commerciali del Fornitore, può recedere dal contratto senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto stesso secondo quanto previsto dal Codice del consumo, utilizzando l'apposito modulo tipo messo a disposizione dalla Società o presentando una qualsiasi altra dichiarazione esplicita scritta (a mezzo raccomandata A/R, o lettera semplice, o fax o posta elettronica).

Art. 19 - Consegna copia integrale del Contratto

19.1 Al momento della conclusione del Contratto o al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura, se questa è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione del documento, la Società consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale del Contratto in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro supporto durevole.

19.2 In qualsiasi momento, dopo l'esecuzione del Contratto, il Cliente avrà diritto di richiedere copia integrale del Contratto. In tal caso, la Società provvederà alla trasmissione informando preventivamente il Cliente sulle modalità di trasmissione e sugli eventuali costi di spedizione posti a suo carico.

Art. 20 - Disposizioni finali

20.1 E' fatto divieto al Cliente di cedere il Contratto. La Società potrà cedere ad altre imprese autorizzate il Contratto, restando peraltro immutate le condizioni praticate al Cliente e dandone a quest'ultimo comunicazione scritta.

20.2 Il presente atto sarà sottoposto a registrazione solo in caso d'uso, a norma dell'art. 5, comma 2, del D.P.R. n. 131 del 26.04.1986 ed in tale eventualità le relative spese saranno a carico della parte che ha dato causa alla registrazione.

20.3 Tutte le comunicazioni fra le Parti inerenti il contratto devono essere trasmesse per iscritto (a mezzo fax, e-mail, raccomandata A/R) agli indirizzi indicati nel presente contratto.

Gas naturale - Informativa sulle agevolazioni fiscali

La normativa riguardante le imposte sul gas naturale e sull'energia elettrica (Testo Unico Accise – Decreto Legislativo 26 Ottobre 1995, n. 504 e s.m.i., D.P.R. del 26 Ottobre 1972, n. 633 e s.m.i.) regola l'applicazione di accise, addizionali all'accisa e IVA alle diverse tipologie di fornitura, compresi gli utilizzi per i quali sono previste agevolazioni.

Per le forniture di gas naturale sono previsti i seguenti trattamenti fiscali:

1. Riduzione dell'accisa e dell'addizionale regionale

L'agevolazione consiste nell'applicazione di aliquote ridotte, dell'accisa e dell'addizionale regionale (ove applicata), rispetto a quelle ordinarie. Possono fruire della riduzione i seguenti utilizzi:

- Attività industriali (comprese le utenze ospedaliere), artigianali, agricole;
- Settore della distribuzione commerciale (ad esempio: commercio all'ingrosso, al dettaglio, supermercato...);
- Attività alberghiere e di ristorazione;
- Impianti sportivi adibiti esclusivamente ad attività dilettantistiche e gestiti senza fine di lucro;
- Teleriscaldamento alimentato da impianto di cogenerazione (avente le caratteristiche indicate nell'art. 11, comma 2, lettera b) della legge n. 10/1991);
- Attività ricettive svolte da istituzioni, con o senza fine di lucro, finalizzate all'assistenza dei disabili, degli orfani, degli anziani e degli indigenti;
- Attività di "cessione di calore" (gestione calore, gestione energetica, ecc.).

Inoltre, possono godere dell'applicazione di un'aliquota di accisa dedicata agli usi istituzionali delle Forze Armate nazionali e gli usi destinati alla produzione di energia elettrica con impianti obbligati alla denuncia prevista dalle vigenti disposizioni in materia.

2. Esclusione dall'accisa e dall'addizionale regionale

Può essere escluso dall'applicazione dell'accisa e dell'addizionale regionale il gas naturale utilizzato nella riduzione chimica, nei processi elettrolitici, nei processi metallurgici e nei processi mineralogici.

3. Esenzione dall'accisa e dall'addizionale regionale

Possono accedere all'esenzione gli usi istituzionali delle Forze Armate estere aderenti al patto del Nord-Atlantico (NATO), le rappresentanze diplomatiche, le organizzazioni internazionali riconosciute e gli usi rientranti negli accordi stipulati con paesi terzi o con organizzazioni internazionali.

In certe Regioni, in caso di esenzione dall'addizionale regionale, viene applicata un'imposta sostitutiva.

4. Agevolazione I.V.A.

Possono beneficiare dell'applicazione dell'aliquota I.V.A. agevolata le imprese estrattive, agricole e manifatturiere, comprese le imprese poligrafiche, editoriali e simili, le imprese che immettono gas direttamente nelle tubazioni nelle reti di distribuzione per essere successivamente erogato ovvero impiegato nella produzione di energia elettrica.

5. Esenzione I.V.A.

Hanno diritto alla non imponibilità gli esportatori abituali previa presentazione di apposita dichiarazione d'intento, le rappresentanze diplomatiche, gli usi istituzionali delle Forze Armate estere aderenti al patto del Nord-Atlantico (NATO) e le organizzazioni internazionali riconosciute.

Per ottenere l'applicazione delle agevolazioni è necessario che il cliente produca apposita istanza completa di idonea documentazione.

L'agevolazione, secondo quanto chiarito dal Ministero delle Finanze, decorre dal giorno di ricevimento della domanda ovvero dalla data stabilita dall'Agenzia delle Dogane territorialmente competente, ove sia necessaria una preventiva autorizzazione da parte dello stesso Ufficio.

La modulistica necessaria per richiedere l'applicazione delle agevolazioni previste è disponibile presso i nostri sportelli e scaricabile dal nostro sito www.ascotrade.it.

Per qualsiasi tipo di informazione o chiarimento Vi invitiamo a contattare il nostro Servizio Clienti, chiamando il numero verde gratuito:



Assicurazione Clienti finali

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 Energia e Ambiente** al numero verde **800.166.654** o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it.

Per assistenza sulla compilazione del modulo di denuncia di sinistro (MDS), per ricevere informazioni sullo stato di una pratica assicurativa aperta a seguito di una precedente denuncia di sinistro o per l'inoltro di reclami sull'andamento dell'iter di liquidazione dei danni è attivo il **Numero Verde CIG 800.92 92 86**.

Il numero verde CIG è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle 12,00 e dalle ore 14,00 alle 16,00.

Il servizio viene sospeso in alcuni periodi dell'anno, generalmente coincidenti con periodi di festività o vacanza.

Le richieste di assistenza per la compilazione del Modulo di denuncia di sinistro o di informazioni sullo stato delle pratiche aperte possono essere inviate anche a mezzo di posta elettronica all'indirizzo assigas@cig.it o via fax al numero **02.72001646**.

Il Contratto di assicurazione (polizza), il Modulo denuncia di sinistro, nonché il testo integrale della delibera, sono scaricabili dall'Area Clienti del nostro sito www.ascotrade.it > Diritti e tutela del Cliente > Normative dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente > Assicurazione clienti finali.

Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita del gas naturale

Ai sensi dell'art.37 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) 413/2016/R/com del 21.07.2016 (TIQV - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale), si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale del servizio vendita del gas naturale in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte di **Ascotrade S.p.A.** relativo all'**anno 2016**.

Livelli specifici di qualità commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2016	Tempo medio 2016 (gg solari)
Risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	253	252	1	99,6%	7
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	6	6	0	100%	42
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	-	-	-	-	-

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità di cui sopra è prevista la corresponsione al Cliente, in occasione della prima fatturazione utile (comunque massimo entro 6 mesi ovvero 8 mesi per i clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale), di un indennizzo automatico base pari a **25,00 (venticinque/00) Euro** (che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione).

Livelli generali di qualità commerciale

Tipo prestazione	Percentuale minima	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2016
Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	494	494	0	100%
Risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo di 40 giorni solari (*)	95%	113	113	0	100%

(*) In vigore fino al 31.12.2016.

Condizioni generali di fornitura dell'Energia Elettrica Ascotrade S.p.A. (Mercato Libero)

Art. 1 - Definizioni e normative di riferimento

1.1 Ai fini del presente Contratto valgono le seguenti definizioni e normative, ove applicabili:

Autorità o ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481 (pubblicata in G.U. n. 270 del 18.11.1995, Suppl. Ordinario n. 136), il soggetto pubblico incaricato di regolare con proprie deliberazioni le condizioni economiche, le condizioni contrattuali e la qualità del servizio energia elettrica. I testi integrali delle deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente possono essere consultati e scaricati dal sito www.arera.it.

Attivazione: è l'operazione necessaria per ottenere la fornitura di energia elettrica per far funzionare l'impianto elettrico del Cliente. Si richiede alla Società e viene realizzata solo dopo l'allacciamento alla rete e la stipula di un contratto di fornitura.

Attivazione contestata: è lo *switching* e/o l'accesso per sostituzione compiuti a seguito di un contratto contestato.

Bassa Tensione (BT): è la tensione nominale tra le fasi non superiore a 1 (un) KV.

Bolletta 2.0: è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com recante "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane".

Cliente o Cliente finale: è il Cliente, indifferentemente domestico o non domestico, alimentato in bassa tensione (BT), che richiede la fornitura dell'energia elettrica, con applicazione delle condizioni economiche riservate ai Clienti del mercato libero proposte dalla Società, nel rispetto delle disposizioni previste dal Codice di condotta commerciale e delle disposizioni in materia di condizioni contrattuali e di qualità commerciale adottate dall'Autorità.

Cliente consumatore: è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

Cliente Domestico: si intende il Cliente che utilizza l'energia elettrica consegnata in un unico punto di prelievo (un solo POD e un solo contatore) per alimentare la sua abitazione (di residenza o meno) e le relative applicazioni (ad esempio le pompe di calore per il riscaldamento degli ambienti), i locali annessi o pertinenti all'abitazione, i punti di ricarica privata per veicoli elettrici e i servizi generali in edifici composti da massimo due unità immobiliari.

Cliente Non Domestico (Usi diversi): si intende il Cliente che utilizza l'energia elettrica per usi diversi (ad esempio per usi industriali, artigianali, per alimentare un negozio, un ufficio ecc.).

Codice del consumo: è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (pubblicato in G.U. n. 235 del 08.10.2005, Suppl. Ordinario n. 162).

Codice di condotta commerciale: è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai Clienti finali, approvato con deliberazione dell'Autorità del 08 luglio 2010, ARG/com 104/10.

Conferma: è la comunicazione e/o documentazione, fornita, anche mediante supporto durevole, dal Venditore al Cliente finale al fine di acquisire un consenso informato in relazione alla conclusione del contratto da parte del Cliente finale medesimo attraverso forme di comunicazione a distanza o in luogo diverso dai locali commerciali del Venditore.

Contratto: è l'insieme delle regole che disciplinano la fornitura di energia elettrica da parte di Ascotrade S.p.A. al Cliente, contenute nelle Condizioni generali di Fornitura, nelle Condizioni particolari di fornitura di cui alla Richiesta/Accettazione e negli allegati.

Deliberazione ARG/elt 191/2009: è la deliberazione dell'Autorità del 11 dicembre 2009 che, all'Allegato B, disciplina le Disposizioni in materia di contenimento del rischio credito per il mercato dell'energia elettrica al dettaglio e istituzione di un sistema indennitario a favore degli esercenti la vendita per morosità dei clienti finali.

Deliberazione 302/2016/R/com: è la deliberazione dell'Autorità del 9 giugno 2016 che, all'Allegato A, stabilisce modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura.

Deliberazione 487/2015/R/eel: è la deliberazione dell'Autorità del 14 ottobre 2015 con la quale - agli Allegati A, B, C e D - viene adottata la "Riforma del processo di *switching* nel mercato *retail* elettrico".

Distributore: è il soggetto esercente in regime di concessione l'attività di distribuzione e misura dell'energia elettrica, alla cui rete è connesso il punto di prelievo del Cliente. Il Distributore è altresì il soggetto responsabile, ai sensi del TIME, della raccolta, della validazione e registrazione delle misure dell'energia elettrica.

Fasce orarie: sono le seguenti fasce orarie, così come definite nella tabella 6 del TIV: F1 nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00; F2 nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 8:00 e dalle ore 19:00 alle ore 23:00 e nei giorni di sabato dalle ore 7:00 alle ore 23:00; F3 nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 00:00 alle ore 7:00 e dalle ore 23:00 alle ore 24:00 e nei giorni di domenica e festivi tutte le ore della giornata.

Fornitore o la Società: ASCOTRADE S.p.A., con sede legale e recapito postale in via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV).

Gruppo di Misura o Contatore: è l'insieme di apparecchiature poste presso il punto di consegna dell'energia elettrica al Cliente finale, atto a misurare l'energia elettrica fornita ed eventualmente dedicato ad altre funzioni caratteristiche del punto di consegna.

Interruzione della fornitura: operazione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del Cliente finale a seguito della morosità del Cliente finale. L'esecuzione dell'interruzione dell'alimentazione comporta la risoluzione del contratto e determina la cessazione del servizio di distribuzione. Per ottenere la riattivazione della fornitura, il Cliente finale dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura.

Misure preventive: sono gli adempimenti in capo ai Venditori volti a verificare l'avvenuta conferma di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas.

Parti: il Fornitore o la Società ed il Cliente.

Punto di prelievo (POD): per punto di prelievo s'intende il punto fisico in cui l'energia elettrica viene consegnata dal Fornitore e prelevata dal Cliente finale.

Reclamo per contratto o attivazione contestati: è ogni reclamo scritto fatto pervenire al Venditore con il quale il Cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o una associazione di consumatori o di categoria, lamenta irregolarità nella conferma di un contratto.

Servizio di Conciliazione: è l'organismo istituito dall'ARERA con deliberazione 260/2012/E/com del 21.06.2012, gestito in avallimento dall'Acquirente Unico S.p.A., ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99 e del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, iscritto nell'Elenco dei organismi ADR istituito dalla medesima Autorità ai sensi dell'art. 141, decies del Codice del Consumo.

Switching: è la procedura che prevede il cambio di Fornitore da parte del Cliente, relativamente ad uno o più punti di prelievo. Tale procedura è eseguita dal Distributore competente su richiesta del nuovo Fornitore del Cliente finale.

Sospensione della fornitura: è la mancata consegna fisica dell'energia elettrica di uno o più punti di prelievo a seguito della morosità del Cliente finale titolare dei medesimi punti di prelievo.

TERNA: è la Società Terna S.p.A., operatore per il trasporto dell'energia elettrica, che gestisce la trasmissione dell'energia elettrica in Italia.

TIBEG: è il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai Clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale, approvato con deliberazione 26 settembre 2013, 402/2013/R/com (cd. Bonus sociale elettrico).

TIC: è il Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione, approvato con deliberazione 23 dicembre 2015, 654/2015/R/eel.

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'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, approvato con deliberazione dell'Autorità del 5 maggio 2016, 209/2016/E/com.

TIF: è il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i Clienti di energia elettrica e gas naturale, approvato con deliberazione 04 agosto 2016, 463/2016/R/com.

TIME: è il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2017-2019, approvato con la deliberazione dell'Autorità 4 agosto 2016, 458/2016/R/eel.

TIMOE: è il Testo integrato morosità elettrica, approvato con deliberazione 29 maggio 2015, 258/2015/R/eel.

TIQE: è il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023, approvato con deliberazione dell'Autorità 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel.

TI RV: è il Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria approvato con deliberazione dell'Autorità del 6 aprile 2017, 228/2017/R/com.

TIS: è il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (*settlement*), approvato con deliberazione 30 luglio 2009, ARG/elt 107/09.

TIV: è il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai Clienti finali, approvato con deliberazione 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel.

TIQV: è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale di cui alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com.

Volturna: è la variazione dell'intestazione del contratto di fornitura in essere per un punto di prelievo attivo di cui è titolare un Cliente finale diverso dal Cliente finale richiedente.

1.2 Si intendono automaticamente inserite nel Contratto, con abrogazione delle clausole che dovessero risultare incompatibili, eventuali condizioni imposte dalla legge ovvero da provvedimenti delle autorità pubbliche competenti.

1.3 Tutti i riferimenti normativi nazionali e i riferimenti alle deliberazioni dell'ARERA citati nel Contratto e nei suoi allegati sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni.

Art. 2 - Oggetto e disciplina del Contratto, uso dell'energia elettrica

2.1 La Società si impegna a fornire al Cliente l'energia elettrica necessaria a soddisfare il fabbisogno dei punti di prelievo indicati nella Richiesta di fornitura e negli eventuali allegati che la integrano.

2.2 La fornitura è regolata:

- dalle presenti Condizioni generali di fornitura;
- dalle Condizioni particolari di fornitura contenute nella Richiesta/Accettazione;
- dalle condizioni contenute negli allegati contrattuali;
- dalle norme emanate dalle competenti Autorità con particolare riguardo alle deliberazioni dell'ARERA, ove applicabili.

2.3 Il Cliente è tenuto ad utilizzare l'energia elettrica per gli usi previsti dal presente Contratto ed in conformità alle regole di prudenza e sicurezza, prelevando l'energia elettrica entro i limiti di potenza disponibile contrattualmente convenuti.

Il Cliente non può cedere l'energia elettrica a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna, né utilizzarla in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto, pena la sospensione della fornitura, il risarcimento dei danni subiti dalla Società, nonché l'applicazione delle relative sanzioni penali e tributarie.

In particolare, gli eventuali prelievi eccedenti la potenza massima sono regolati dalle condizioni stabilite dal Distributore. Il Cliente sarà pertanto tenuto, per il tramite della Società, al pagamento dei corrispettivi per adeguare il valore della potenza al nuovo fabbisogno.

Comunque, il Cliente risponde di tutti gli eventuali danni arrecati alla Società medesima o ai terzi in conseguenza di un prelievo in eccedenza o di un uso improprio dell'energia elettrica ovvero della violazione delle norme di prudenza e sicurezza, compresi i danni relativi alla qualità del servizio erogato dalla Società al Cliente medesimo o ai terzi.

Art. 3 - Perfezionamento e consegna del Contratto

3.1 Il Cliente richiede alla Società la fornitura di energia elettrica mediante la sottoscrizione della Richiesta di fornitura.

3.2 Il Contratto si perfezionerà con l'accettazione della Richiesta di fornitura del Cliente da parte della Società, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 (Proposta irrevocabile) del Codice Civile, ed entrerà in vigore dal momento dell'attivazione della fornitura, per la quale, nella prima fattura utile, verranno addebitati i costi previsti dal TIC per tale attività.

La Società si riserva il diritto di accettare o rifiutare tale Richiesta di fornitura entro 45 (quarantacinque) giorni dal suo ricevimento. La Richiesta di fornitura si intende automaticamente revocata qualora la Società non comunichi espressamente al Cliente, entro il suddetto termine, la propria Accettazione.

Ai sensi dell'art. 4.1 della deliberazione 302/2016/R/com, il Cliente, in caso di cambio di Fornitore, con la sottoscrizione del nuovo contratto di fornitura con la Società, rilascia a quest'ultima apposita procura a recedere, per suo conto ed in suo nome, dal Contratto con il precedente Fornitore.

3.3 La Società si riserva la facoltà di non accettare la Richiesta di fornitura del Cliente e quindi di non concludere il Contratto e non dare esecuzione alla somministrazione di energia elettrica nelle seguenti ipotesi:

- iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive;
- sottoposizione del Cliente a procedure concorsuali;
- mancata prestazione da parte del Cliente della garanzia di cui all'art. 11 che segue;
- mancato invio di tutta la documentazione necessaria per attivare la somministrazione di energia elettrica e i servizi direttamente connessi;
- inefficacia del contratto di trasporto o del contratto di dispacciamento per cause non imputabili alla Società;
- se il Cliente risulta insolvente nei confronti della Società con riferimento a forniture precedenti ovvero sospeso per morosità con riferimento a forniture ancora attive.

3.4 L'inizio della fornitura è subordinato:

- all'esistenza dell'allacciamento ad una rete di distribuzione ed all'attivazione della fornitura da parte del Distributore;
- all'esistenza di un impianto interno conforme ai requisiti stabiliti dalle normative vigenti;
- alla sussistenza in capo al Cliente della proprietà o del regolare possesso o della regolare detenzione dell'immobile oggetto di fornitura; a tale fine il Cliente rilascia al Fornitore idonea documentazione in originale o copia autentica ovvero dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'immobile ove insiste l'utenza da fornire;
- alla presentazione della documentazione prevista dalla legislazione vigente in materia di edilizia ed urbanistica;
- alla prestazione da parte del Cliente della garanzia di cui all'art. 11 che segue;
- alla condizione che il Cliente, all'atto della sottoscrizione del Contratto, non risulti insolvente nei confronti della Società con riferimento a forniture precedenti ovvero sospeso per morosità con riferimento a forniture ancora attive;
- alla condizione che il Cliente non risulti oggetto di una richiesta di indennizzo formulata ai sensi dell'art. 4.1 dell'Allegato B alla deliberazione ARG/elt 191/09 da un Venditore o dall'esercente la maggior tutela.

3.5 Ai sensi dell'art. 6.3 del TIMOE, nel caso di acquisizione del Cliente da parte della Società per cambio Fornitore l'efficacia del contratto è condizionata al fatto che al momento della richiesta di switching il Cliente non risulti sospeso per morosità. Al verificarsi di tale ipotesi sarà, pertanto, facoltà del Fornitore revocare la richiesta di switching e verranno altresì meno gli effetti del recesso dal contratto con il precedente Fornitore.

Ai fini dell'esercizio della predetta facoltà, l'impresa di Distribuzione è tenuta a mettere a disposizione del Fornitore le seguenti informazioni relative al POD oggetto di richiesta di switching: i) l'eventuale chiusura del POD a seguito di sospensione della fornitura per morosità; ii) se per il medesimo POD sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo; iii) il mercato di provenienza del POD distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; iv) le date delle eventuali richieste di chiusura del POD per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; v) le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso.

La Società, inoltre, si riserva di revocare la richiesta di switching ai sensi dell'art. 14.3 del TIMOE qualora il Cliente fosse in precedenza fornito dall'esercente la salvaguardia.

Ove il Contratto non possa avere esecuzione per una delle cause indicate nel presente comma 3.5 e nel precedente comma 3.4 lo stesso si intenderà automaticamente risolto, ai sensi dell'art. 1456 c.c. del Codice Civile, senza responsabilità alcuna della Parti.

3.6 Qualora il Contratto di fornitura sia stato concluso con un Cliente Domestico in luogo diverso dai locali commerciali del Venditore o a distanza, la Società darà corso all'attivazione della fornitura ovvero, nel caso di cambio Fornitore, presenterà al Distributore la relativa "richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura", una volta decorso il tempo a disposizione del medesimo Cliente per esercitare il diritto di ripensamento di cui al successivo articolo 4.6.

Ai sensi dell'art. 50, comma 3 o art. 51, comma 8, del Codice del Consumo, è facoltà del Cliente chiedere espressamente alla Società l'esecuzione del contratto durante il periodo di ripensamento. Detta richiesta non fa, in ogni caso, venire meno il diritto del Cliente di esercitare il ripensamento nei termini di legge. In tale caso la Società potrà addebitare al Cliente solamente gli eventuali costi di attivazione e disattivazione della fornitura previsti dal Distributore e/o stabiliti dall'ARERA per le prestazioni effettuate, nonché gli importi relativi ai consumi effettuati, con applicazione delle condizioni economiche di fornitura previste dall'offerta commerciale sottoscritta/prescelta, dalla data di avvio della fornitura fino alla data di cessazione della stessa, conseguente al ripensamento.

3.7 Al momento della conclusione del contratto o al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura, se questa è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione del documento, la Società consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale del Contratto in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro supporto durevole.

3.8 In qualsiasi momento, dopo l'esecuzione del Contratto, il Cliente avrà diritto di richiedere copia integrale del Contratto. In tal caso, la Società provvederà alla trasmissione informando preventivamente il Cliente sulle modalità di trasmissione e sugli eventuali costi di spedizione posti a suo carico.

3.9 In caso di contratti stipulati con Clienti domestici fuori dai propri locali commerciali o mediante forme di comunicazione a distanza, la Società, ai sensi dell'art. 4 del TIRV, prima di inoltrare la relativa richiesta di switching e/o di accesso per sostituzione, entro i termini di cui al precedente art. 3.7, fornirà al Cliente finale:

- a) in caso di contratti conclusi in luogo diverso dai propri locali commerciali: copia del contratto firmato o, in alternativa, conferma del contratto su supporto cartaceo oppure, con consenso del Cliente finale, su altro supporto durevole;
- b) in caso di contratti conclusi attraverso forme di comunicazione a distanza: conferma del contratto concluso su supporto durevole;
- c) in caso di contratti telefonici: conferma dell'offerta su supporto cartaceo oppure, con consenso del Cliente finale, su un altro supporto durevole.

In caso di contratti stipulati con Clienti non domestici fuori dai propri locali commerciali o mediante forme di comunicazione a distanza, la Società, ai sensi dell'art. 5 del TIRV, prima di inoltrare la relativa richiesta di switching e/o di accesso per sostituzione, invierà al Cliente finale una lettera di conferma o, in alternativa, nei soli casi di contratti conclusi in luogo diverso dai propri locali commerciali, acquisirà la conferma della volontà contrattuale mediante una chiamata di conferma.

Art. 4 - Durata e decorrenza del Contratto, diritto di recesso e diritto di ripensamento

4.1 Il Contratto ha durata annuale a decorrere dalla data di effettivo inizio della somministrazione di energia elettrica, indipendentemente da quella indicata nella Richiesta di fornitura e/o nell'Offerta Commerciale, dopodiché si rinnoverà tacitamente di anno in anno.

La Società si impegna a garantire l'attivazione della fornitura al perfezionamento di tutte le condizioni e dalla disponibilità di tutta la documentazione necessarie per attivare la somministrazione di energia elettrica e i servizi direttamente connessi.

Alle richieste di nuove forniture pervenute dopo l'attivazione del Contratto, ove accettate dalla Società, si applicheranno le condizioni contrattuali già in essere; tali richieste dovranno pervenire tramite comunicazione scritta.

Il Contratto si intende tacitamente rinnovato di anno in anno, salva la facoltà delle Parti di recedere ai sensi dei successivi commi 4.4, 4.5, 4.6 e 4.7.

4.2 Qualora per cause non imputabili alla Società la decorrenza della fornitura per ciascun punto di prelievo non fosse compatibile con la data di decorrenza di attivazione del servizio di trasporto dell'energia presso i medesimi punti di prelievo, la decorrenza della fornitura si intende differita alla prima data utile successiva che verrà comunicata tempestivamente dalla Società al Cliente.

4.3 Ai sensi del TIMOE, la Società si riserva la facoltà di subordinare l'esecuzione del presente Contratto al fatto che il Cliente non risulti sospeso per morosità o oggetto di una richiesta di indennizzo al momento della richiesta di switching. Nel qual caso, la Società, non appena informata di ciò dal Distributore, si riserva la facoltà di revocare la richiesta di accesso e di non dar corso all'esecuzione del Contratto.

4.4 E' facoltà del Cliente, in conformità alla deliberazione 302/2016/R/com, recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto per cambio Fornitore, rilasciando al Venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere con la Società. Il Venditore entrante dovrà esercitare il recesso, trasmettendo la relativa comunicazione alla Società, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio Venditore. In tal caso la fornitura con il nuovo Venditore avrà decorrenza dal primo giorno del mese successivo a quello di trasmissione della comunicazione di recesso.

4.5 Nel caso in cui il recesso del Cliente sia esercitato senza il fine di cambiare Fornitore ma al fine di cessare la fornitura ed i contratti ad essa collegati (ad esempio qualora il Cliente cambi abitazione, cessi la propria attività) è invece dovuto un preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte della Società. In tale ipotesi il Cliente recede dal presente Contratto utilizzando l'apposita modulistica a disposizione presso gli sportelli ovvero a mezzo telefono, telefax, posta elettronica o lettera. Per la disattivazione della fornitura, che verrà eseguita nei termini previsti dall'ARERA, nella fattura di chiusura del Contratto verranno addebitati i costi previsti dal Distributore e/o dall'ARERA per tale attività.

Fino alla cessazione della fornitura (con disalimentazione del Contatore), eseguita dal Distributore il Contratto rimane attivo e il Cliente resta direttamente responsabile verso la Società del pagamento dell'energia elettrica e relative imposte, nonché nei confronti del Distributore per qualsiasi danno che possa derivare al Contatore ed agli impianti.

In ogni caso, laddove venisse accertato che il beneficiario dell'utenza non è il titolare indicato in Contratto, la Società potrà dare luogo all'immediata sospensione della fornitura.

4.6 Il Cliente Domestico, nel caso in cui il contratto sia stato concluso a distanza o al di fuori dei locali commerciali del Fornitore, può recedere dal contratto senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto stesso secondo quanto previsto dal Codice del consumo, utilizzando l'apposito modulo tipo messo a disposizione dalla Società o presentando una qualsiasi altra dichiarazione esplicita scritta (a mezzo raccomandata A/R, o lettera semplice, o fax o posta elettronica).

4.7 E' facoltà della Società, in conformità alla deliberazione 302/2016/R/com, esercitare il diritto di recesso unilaterale mediante comunicazione da inviarsi al Cliente, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno 6 (sei) mesi.

Art. 5 - Condizioni di fornitura

5.1 Oggetto delle condizioni

Le condizioni di fornitura definiscono le modalità tecniche e i termini in base ai quali la Società somministra l'energia elettrica oggetto del Contratto.

5.2 Modalità di somministrazione da parte della Società

L'energia elettrica viene somministrata dalla Società utilizzando la rete di trasmissione nazionale e le reti di distribuzione locali alla tensione e secondo le caratteristiche dei Punti di Prelievo del Cliente.

5.3 Fasce orarie

Le fasce orarie F1, F2 e F3 sono definite in conformità a quanto previsto nel TIV.

5.4 Aspetti tecnici della somministrazione

L'energia elettrica oggetto del Contratto è immessa nella rete nazionale dai fornitori della Società, con carattere di continuità secondo modalità tecniche e standard qualitativi stabiliti dai provvedimenti in materia emessi dalle competenti Autorità, salvo i casi di forza maggiore, definiti al successivo art. 13.

Gli aspetti tecnici concernenti la riconsegna dell'energia elettrica, comprese le responsabilità per eventuali disservizi e/o interruzioni della somministrazione, sono regolati dalla normativa vigente in materia e dai provvedimenti che verranno emanati dalle competenti Autorità per la disciplina dell'uso delle reti ed atengono ai rapporti fra il Cliente ed il Distributore locale al quale ogni Punto di Prelievo del Cliente è collegato.

In particolare sono a carico del Cliente i costi derivanti dagli eventuali adeguamenti che si rendessero necessari per l'avvio oppure in corso della fornitura.

Fatti salvi gli obblighi di allacciamento di TERNÀ e/o del Distributore locale, le interruzioni o limitazioni della somministrazione dei servizi elettrici, siano esse dovute a cause accidentali, a scopieri, a disposizioni delle competenti Autorità, non daranno luogo a riduzione dei corrispettivi, risarcimento di danni e risoluzione del Contratto. La fornitura della Società ai Punti di Prelievo del Cliente non può essere utilizzata presso altre ubicazioni ovvero per usi diversi da quelli determinati dal Contratto, né usufruita da terzi in qualsiasi modo, anche a titolo gratuito.

5.5 Responsabilità

Per quanto espressamente previsto al precedente punto, la Società quale "Cliente grossista" ai sensi dell'art. 2 comma 5, del D.Lgs. n. 79 del 16.03.1999, non risponde dei danni causati al Cliente dall'energia somministrata, essendo la stessa Società persona giuridica che acquista e vende energia senza esercitare attività di trasmissione e di distribuzione.

Il Cliente dichiara e riconosce che la Società non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile, nemmeno parzialmente, di danni causati da interruzioni, sospensioni, errori nell'attività di misura o altre anomalie agli impianti installati a valle del POD.

5.6 Gruppi di misura

La Società, su richiesta del Cliente o per propria iniziativa, può richiedere in qualsiasi momento al Distributore locale la verifica, anche in contraddittorio, dei complessi di misura

installati presso i Punti di Prelievo del Cliente, rimanendo a carico del soggetto che ha richiesto la verifica le spese sostenute nel caso in cui gli errori riscontrati risultino compresi entro i limiti stabiliti dalla normativa tecnica vigente. Il Cliente si impegna altresì a lasciare ai tecnici incaricati dalla Società o da Società da essa incaricata, libero accesso ai locali ed ai luoghi ove sono installati i complessi di misura per tutta la durata del Contratto.

Art. 6 - Condizioni economiche di fornitura, imposte e bonus sociale

6.1 Il presente Contratto prevede l'applicazione delle condizioni economiche indicate nell'Offerta Commerciale, che costituisce parte integrante e sostanziale dello stesso.

Le variazioni delle condizioni economiche, dovute ad indicizzazioni o adeguamenti, verranno rese note e applicate sulle fatture emesse successivamente alla data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione, limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo a detta data.

In conformità a quanto previsto dall'allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com (Bolletta 2.0), in bolletta vengono indicate per esteso le deliberazioni dell'ARERA che hanno stabilito gli aggiornamenti e la data da cui iniziano ad essere applicati.

6.2 I corrispettivi dovuti dal Cliente per la fornitura sono indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte. È a carico del Cliente qualsiasi imposta o tassa presente e futura legata all'uso ed al consumo dell'energia elettrica.

Eventuali esenzioni o riduzioni dal pagamento delle imposte e tasse saranno riconosciute solamente a condizione che tali agevolazioni siano previste dalla normativa vigente e che il Cliente presenti la documentazione ivi prevista per poterne usufruire.

I benefici derivanti da tassazioni agevolate eventualmente previste (quali ad esempio esenzioni, riduzioni, ecc.) saranno riconosciuti ed applicati solo ed esclusivamente dalla data di completamento del relativo iter e pertanto dovranno ritenersi condizionati all'integrale adempimento di ogni prescrizione o formalità imposta al Cliente finale da norme legislative o regolamentari.

Il Cliente riconosce il diritto della Società di rivalersi per tutti gli oneri di cui sopra, nonché per eventuali sanzioni, indennità ed interessi, o altro onere comunque denominato, applicati dall'Amministrazione Finanziaria alla Società a seguito di atti, dichiarazioni, omissioni o comportamenti del Cliente volti ad ottenere un'esenzione o una riduzione della tassazione sulla fornitura che si riveli non legittima o non riconoscibile dall'Amministrazione Finanziaria stessa.

Il Cliente, poiché il Fornitore quale soggetto obbligato al pagamento delle imposte sull'energia elettrica è tenuto ad assoggettare il consumo di cui al presente Contratto alle aliquote d'imposta stabilite da norme fiscali in vigore, si obbliga a comunicare al Fornitore stesso, nei tempi prescritti, tutti i necessari elementi e tutte le eventuali variazioni sopravvenute che incidano sull'applicazione o sull'entità di dette aliquote, assumendosi la responsabilità della veridicità e dell'esattezza dei dati comunicati e dei relativi aggiornamenti.

6.3 I Clienti Domestici che si trovino in condizione di disagio economico e le famiglie numerose (con più di tre figli a carico) possono accedere ai regimi di compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica introdotti dal Governo e resi operativi dall'ARERA attraverso il TIBEG.

Il Bonus sociale gas deve essere richiesto dagli interessati presso il proprio Comune di residenza. Ulteriori informazioni su chi ha diritto al bonus e su come richiederlo sono disponibili consultando il sito dell'Autorità www.arera.it.

6.4 Qualora, in corso di vigenza del Contratto, si verificasse una sostituzione, da parte del Distributore, del gruppo di misura del Cliente, la Società prenderà atto automaticamente dell'avvenuto cambiamento effettuando l'eventuale conguaglio nella prima fattura utile.

Art. 7 - Trasporto e dispacciamento dell'energia

7.1 Contratto di trasporto e dispacciamento

La Società, relativamente ai punti di prelievo oggetto del presente Contratto, provvederà a stipulare per conto del Cliente il contratto di trasporto con il Distributore e - direttamente o indirettamente tramite altra Società utente del dispacciamento - il contratto di dispacciamento con TERNNA. A tal fine il Cliente conferisce sin d'ora mandato senza rappresentanza ex art. 1705 del Codice Civile alla Società che potrà a sua volta conferirlo a terzi abilitati ai sensi dell'art. 1717 del Codice Civile ("Sostituto del mandatario").

7.2 Gratuità mandato e impegni del Cliente

Il mandato deve intendersi a titolo gratuito. Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione ed a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.

7.3 Mandato alla connessione

Con la sottoscrizione del presente Contratto il Cliente conferisce alla Società il Mandato all'espletazione delle pratiche di Connessione per tutti i punti di prelievo oggetto del presente Contratto.

7.4 Richieste di esecuzione di prestazioni

Le richieste di esecuzione di prestazioni relative a servizi inerenti la connessione dei siti alla rete elettrica di cui al TIQE verranno inoltrate al Distributore competente dalla Società, con addebito ai Clienti dei costi previsti dal TIC per tali attività.

La Società applica, oltre ai contributi in quota fissa di cui al TIC ove applicati dall'impresa distributrice, un contributo in quota fissa pari a Euro 23,00 (ventitre/00) per ciascuna prestazione relativa a:

- voltura;
- disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale;
- disattivazione della fornitura a seguito di morosità;
- riattivazione della fornitura a seguito di morosità;
- variazione di potenza di un punto già attivo su richiesta del Cliente;
- attivazione della fornitura di un nuovo punto di prelievo o di un punto precedentemente disattivato.

Le prestazioni di cui ai punti iii. e iv. comprendono anche l'eventuale preventiva riduzione o ripristino della potenza. In tali casi il contributo in quota fissa è dovuto anche nel caso in cui il Distributore proceda esclusivamente alla riduzione o al ripristino della potenza. In caso di disattivazione della fornitura con preventiva riduzione di potenza il contributo in quota fissa deve essere richiesto una sola volta.

La Società cesserà di dare corso alle richieste del Cliente alla data di cessazione per qualsivoglia causa del presente Contratto.

Art. 8 - Oneri di sistema.

Gli oneri di sistema (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le componenti tariffarie A, UC e MCT) e le eventuali maggiorazioni e/o voci aggiuntive stabilite dall'Autorità si intendono a carico del Cliente.

Art. 9 - Modalità di fatturazione e pagamento

9.1 La modalità normale di emissione della fattura è il formato elettronico. Per i Clienti che non intendono avvalersi del formato elettronico, la fattura sarà recapitata a mezzo vettore postale.

9.2 Le fatture di periodo sono emesse con la seguente frequenza:

- bimestrale per i Clienti Domestici e per i Clienti Non Domestici con potenza inferiore a 16,5 kW;
- mensile per i Clienti Non Domestici con potenza superiore a 16,5 kW.

Ciascuna fattura di periodo verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura.

9.3 La determinazione dei consumi contabilizzati nella fattura avviene sulla base delle letture del contatore rilevate e messe a disposizione dal Distributore che è il soggetto responsabile della rilevazione e registrazione fiscale dei consumi e del relativo servizio di misura, in accordo con le modalità stabilite dal TIV.

In mancanza dei dati di misura effettivi, il Fornitore emetterà fattura per i corrispettivi del mese di competenza sulla base dell'autolettura comunicata dal Cliente e validata dal Distributore ovvero, in mancanza dell'autolettura, sulla base dei dati di misura stimati, salvo conguaglio che sarà effettuato con la prima fattura utile in caso di successiva disponibilità dei dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore, comprese le autoletture.

9.4 Il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del Cliente finale, riducendo al minimo la scostamento tra consumi effettivi e consumi stimati.

9.5 Ai sensi del TIF, il Fornitore mette a disposizione del Cliente, anche multisito, titolare di punti di prelievo alimentati unicamente in BT trattati monorari ai sensi del TIS, la possibilità di comunicare l'autolettura nella finestra temporale e con le modalità indicate in fattura. Relativamente al Cliente trattato per fascia il Fornitore mette a disposizione la possibilità di comunicare l'autolettura, con le modalità indicate in fattura, qualora siano state emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno 2 (due) mesi consecutivi.

La Società comunica al Cliente la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura trasmesso al momento dell'acquisizione del dato o, al più tardi, entro 4 (quattro) giorni lavorativi successivi nel caso in cui la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata. L'autolettura validata dal Distributore è equiparata ad una misura rilevata validata.

9.6 Qualora nel periodo cui si riferisce la fattura vengano contabilizzati consumi effettivi, nel rispetto delle previsioni di cui al TIF, articolo 6, commi 6.6 e 6.7, non verranno contabilizzati anche successivi consumi stimati: a) se la periodicità di fatturazione è mensile; b) se il dato di misura finale del periodo cui si riferisce la fattura è un'autolettura comunicata nella finestra temporale prevista.

9.7 La Società si riserva di prevedere, tra le proprie offerte contrattuali, condizioni di fornitura che: i) stabiliscano una frequenza di fatturazione diversa da quanto indicato al precedente comma 9.2 nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4.3, lettere a) e b) del TIF, ove applicabile; ii) ai fini della contabilizzazione dei consumi in fattura, che stabiliscano un diverso ordine di priorità nell'utilizzo dei dati di misura rispetto a quanto indicato al precedente comma 9.3; iii) criteri per determinare il dato di misura stimato diversi dal criterio indicato al precedente punto 9.4; iv) la non applicazione di quanto previsto al precedente comma 9.6. La Società si riserva, altresì, di prevedere offerte contrattuali in cui vengano contabilizzati consumi per periodi successivi alla data di emissione della fattura, purché nel rispetto di quanto previsto all'art. 6, comma 8, lett. d) del TIF, ove applicabile.

9.8 Qualora, in corso di vigenza del Contratto, si dovesse verificare la sostituzione del gruppo di misura del Cliente, i consumi successivi verranno fatturati al Cliente in base ai dati forniti dal nuovo gruppo di misura.

9.9 Eventuali oneri e/o corrispettivi e/o costi aggiuntivi stabiliti dall'ARERA e/o applicati dal Distributore e di competenza del Cliente (quali ad esempio i costi relativi a spostamenti, modifiche od integrazioni delle caratteristiche del punto di consegna dell'energia) verranno addebitati dalla Società allo stesso nella prima fattura utile.

9.10 La fattura dei consumi di gas naturale, chiamata "bolletta sintetica", verrà emessa in conformità a quanto stabilito dall'allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com (Bolletta 2.0). Gli elementi di dettaglio relativi agli importi fatturati verranno inviati dalla Società al Cliente su richiesta.

Art. 10 - Pagamenti, morosità del Cliente e sospensione della fornitura

10.1 Il pagamento della fattura deve essere effettuato dal Cliente, entro il termine in essa indicata, a mezzo di versamento su c/c postale, di addebito automatico su c/c bancario o postale oppure con altra forma autorizzata dalla Società indicata nel documento.

10.2 Il termine di scadenza per il pagamento indicato nelle fatture non può essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione delle medesime.

10.3 Il pagamento non potrà essere sospeso, differito o ridotto per alcun motivo, neanche in caso di contestazione della bolletta, né potrà essere compensato con eventuali crediti che il Cliente abbia nei confronti della Società, salvo espresso accordo scritto tra le Parti.

10.4 Il Cliente può richiedere la rateizzazione dei corrispettivi dovuti - purché superiori ad euro 50,00 (cinquanta/00) - nei seguenti casi:

- mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista all'art. 4 del TIF;

- nei casi di fatturazione di importi anomali di cui all'art. 9, comma 9.1, del TIQV.

A tale fine, il Cliente viene informato tramite la bolletta stessa, sia della possibilità di ottenere una rateizzazione dei corrispettivi dovuti, sia sulle modalità della richiesta. Il Cliente che intende chiedere la rateizzazione ne dovrà dare comunicazione alla Società entro 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza. Le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dai giorni di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

10.5 Nel caso di cambio Fornitore, la Società ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. La Società, nel caso intenda avvalersi di tale facoltà, informa il Cliente nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

10.6 Il Cliente rimane direttamente responsabile verso la Società del pagamento dell'energia elettrica, e relative imposte, nonché delle altre obbligazioni previste dal Contratto, per tutto il periodo in cui è intestatario della fornitura.

10.7 I corrispettivi per eventuali servizi aggiuntivi richiesti alla Società potranno essere inseriti in fattura solo su specifica richiesta del Cliente.

10.8 In caso di ritardo pagamento delle fatture emesse dalla Società, il Cliente dovrà corrispondere, oltre all'ammontare delle fatture stesse, gli interessi di mora che matureranno dalla data di scadenza della fattura fino alla data di effettivo pagamento. Tali interessi saranno calcolati in misura pari al tasso ufficiale di riferimento (T.U.R.), maggiorato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali. Saranno, inoltre, a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi addebitati alla Società dal Distributore locale e/o dal Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale a seguito della sospensione o della risoluzione del Contratto.

10.9 La Società, in caso di mancato pagamento delle fatture energia elettrica entro i termini indicati in fattura invierà al Cliente, ai fini della costituzione in mora e ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile, nonché in conformità delle previsioni di cui al TIMOE una comunicazione scritta, a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, indicante il termine ultimo entro cui questi deve provvedere al pagamento. Tale termine non potrà essere inferiore a 15 (quindici) giorni solari dalla data di invio della relativa raccomandata ovvero, nel caso di trasmissione tramite posta elettronica certificata, a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento, da parte della Società, della ricevuta di avvenuta consegna della comunicazione o, infine, a 20 (venti) giorni solari decorrenti dall'emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora la Società non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata.

In tal ultimo caso, la data di consegna al vettore postale della comunicazione di costituzione in mora non potrà essere superiore a 3 (tre) giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della stessa, ferma restando la facoltà della Società di consegnare la comunicazione al vettore postale entro un termine non superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di pagamento di 20 (venti) giorni solari sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato ed il termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi.

10.10 Per evitare o interrompere detta procedura è necessario che venga documentato l'avvenuto pagamento mediante l'invio di copia del relativo bollettino di pagamento via e-mail o a mezzo fax all'indirizzo o al numero indicati nella comunicazione di sollecito.

10.11 Ove si protragga l'insolvenza, decorsi 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del suddetto termine ultimo di pagamento, la Società potrà procedere ad avviare le attività previste dal TIMOE, in particolare, richiedendo al Distributore, con riferimento ai punti di consegna disalimentabili, la sospensione della fornitura per uno o più punti di prelievo.

Come previsto dall'art. 3, comma 3.4, del TIMOE, le tempistiche per la costituzione in mora e per l'invio della richiesta di sospensione al Distributore potranno essere ridotte qualora la Società, nei 90 (novanta) giorni successivi all'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità, invii al Cliente una nuova comunicazione relativa a fatture non contemplate nel precedente sollecito. In tal caso, il termine ultimo di pagamento non potrà essere comunque inferiore a: 7 (sette) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata ovvero, per i solleciti inviati a mezzo PEC, 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento da parte della Società della ricevuta di avvenuta consegna, ovvero, qualora la Società non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata, a 10 (dieci) giorni solari dall'emissione della comunicazione. In quest'ultima ipotesi, la Società dovrà consegnare la comunicazione al vettore entro massimo 2 (due) giorni lavorativi dalla data di emissione. Il termine per l'invio della richiesta di sospensione al Distributore non potrà invece essere inferiore a 2 (due) giorni lavorativi decorrenti dal termine ultimo di pagamento indicato nel sollecito.

Qualora sussistano le condizioni tecniche del Contatore, prima della sospensione della fornitura, l'impresa di distribuzione è tenuta ad effettuare una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile e, decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura.

10.12 Decorso il termine dalla sospensione della fornitura indicato nella lettera di costituzione in mora - che non potrà comunque essere inferiore a 15 (quindici) giorni - senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli importi insoluti, il contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile e la Società potrà inoltrare al Distributore la richiesta di rimozione del punto di prelievo dal contratto di trasporto e dispacciamento. Nel qual caso, il Cliente per riottenere la riattivazione della fornitura dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura.

10.13 Ove non sia stato possibile eseguire la chiusura del POD per sospensione della fornitura, la Società potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura. L'esecuzione dell'intervento comporterà la risoluzione del relativo contratto. I costi dell'intervento di interruzione e di ripristino dell'alimentazione saranno addebitati al Cliente.

10.14 La Società non potrà dare corso alla sospensione della fornitura per morosità, ai sensi del TIMOE, nei casi in cui:

- non sia stata effettuata la comunicazione di cui al precedente art. 10.9 nei modi e termini stabiliti dal medesimo TIMOE;
- il Cliente abbia comunicato al Fornitore l'avvenuto pagamento secondo una delle modalità previste dal Fornitore;
- l'importo del mancato pagamento sia inferiore o eguale all'ammontare del deposito cauzionale o di altra forma di garanzia equivalente rilasciata dal Cliente e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione;
- il Fornitore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore competente o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto previsto all'art. 4.3 bis, lettere a) e b) del TIMOE.

Art. 11 - Garanzie di pagamento

11.1 Al Cliente, all'atto della sottoscrizione del Contratto, potrà essere chiesto di corrispondere, a titolo di garanzia delle obbligazioni assunte, un deposito cauzionale, nella misura stabilita dalla Società e comunque correlata all'entità della somministrazione.

Il pagamento delle fatture energia elettrica tramite addebito in conto corrente bancario o postale (domiciliazione) è considerato forma di garanzia equivalente al versamento del deposito cauzionale. Conseguentemente i Clienti che si avvalgono di tale forma di pagamento non sono tenuti al versamento del deposito cauzionale che, qualora già versato, verrà restituito dalla Società.

In ogni caso il livello massimo del deposito cauzionale, sulla base delle previsioni contenute nel TIV, è così determinato:

- Euro 11,50 (undici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i Punti di Prelievo nella titolarità dei Clienti Domestici;
- Euro 15,50 (quindici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i Punti di Prelievo nella titolarità dei Clienti Non Domestici alimentati esclusivamente in BT con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW;
- non superiore alla migliore stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione, per tutti i Punti di Prelievo nella titolarità dei Clienti Non domestici alimentati esclusivamente in BT con potenza disponibile superiore a 16,5 kW.

Per i punti di prelievo relativi a Clienti ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica ai sensi del TIBEG, l'ammontare massimo del deposito cauzionale è determinato in misura pari a Euro 5,20 (cinque/20) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata.

La Società si riserva la facoltà di procedere all'adeguamento delle garanzie previste nel presente comma in funzione di eventuali aggiornamenti regolatori, di incrementi o decrementi dei consumi del Cliente, nonché nei casi previsti dall'art. 12 del TIV.

11.2 In caso di mancato rilascio della garanzia da parte del Cliente entro i termini previsti, la Società ha facoltà di non dare corso alla somministrazione ovvero sospenderla o di avvalersi della clausola risolutiva espressa ai sensi e per gli effetti del successivo art. 12.

Art. 12 - Clausola risolutiva espressa

12.1 Ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, il Contratto si intenderà risolto, su semplice dichiarazione da parte della Società, nei seguenti casi:

- il Cliente non risulti titolare della capacità di stipulare il contratto ovvero non risulti titolare o avente diritto all'utilizzo degli impianti e/o degli immobili oggetto della fornitura;
- inizio di una azione o di un procedimento per la messa in liquidazione del Cliente;
- interruzione o sospensione dell'attività produttiva del Cliente;
- istanza o inizio di una procedura concorsuale del Cliente;
- insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti. In tali ipotesi, fermo restando l'impegno della Società di recedere tempestivamente dal Contratto di Trasporto e dal Contratto di Dispacciamento, sono posti a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi che il Distributore o il Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale dovessero pretendere dalla Società a seguito del recesso anticipato, salvo il risarcimento di ulteriori danni;
- impossibilità di procedere alla somministrazione di energia a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili alla Società, senza che ciò implichi alcuna responsabilità della Società nei confronti del Cliente;
- mancato pagamento di fatture relative ad un altro Contratto, eventualmente in vigore, o che sia stato in vigore, tra il Cliente e/o i singoli Punti di Prelievo del Cliente e la stessa Società ovvero tra il Cliente e/o i Punti di Prelievo del Cliente e una qualunque altra Società controllata dalla Società o a quest'ultima collegata;
- mancato rispetto degli impegni di cui all'art. 6.2; condizioni di sicurezza mancate;
- il Contatore sia stato dolosamente alterato o manomesso;
- il Cliente non metta in condizione la Società o il Distributore di accedere al contatore per effettuare la lettura o svolgere altre operazioni di manutenzione;
- mancato versamento del deposito cauzionale, laddove sia stato previsto;
- menzogne dichiarazioni rese dal Cliente ovvero, nell'ambito dei controlli che la Società è tenuta ad eseguire a campione per verificare la veridicità delle stesse, mancata presentazione/esibizione da parte del Cliente della documentazione richiestagli, a tal fine, dalla Società.

12.2 In caso di risoluzione per i motivi sopra indicati, il Cliente non avrà diritto ad alcun indennizzo o risarcimento nei confronti della Società.

12.3 In tutti i casi di inadempimento previsti dal precedente art. 12.1 la Società avrà diritto, sia che eserciti la risoluzione del Contratto sia che non la eserciti, di richiedere il pagamento degli importi eventualmente dovuti dal Cliente, degli interessi moratori e dei danni.

12.4 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere dal Contratto senza preavviso né indennizzo alcuno, in caso di forza maggiore, quale definita nel successivo art. 13. In tal caso, prima di esercitare tale facoltà, le Parti devono compiere ogni sforzo per ricercare una possibile soluzione.

12.5 In caso di risoluzione del Contratto di Trasporto o del Contratto di Dispacciamento, il Contratto si risolve di diritto.

Art. 13 - Sospensione e interruzione per cause di forza maggiore

13.1 Le Parti non sono tra loro responsabili per eventuali interruzioni o sospensioni della fornitura, nonché inadempimenti, dovute a causa di forza maggiore o comunque da qualsiasi causa al di fuori del controllo delle stesse.

13.2 Sono considerati casi di forza maggiore in via esemplificativa e non esaustiva: leggi, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità o controllo sulla fornitura oggetto del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano alla Società, in tutto o in parte, impossibile gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, scioperi a carattere nazionale e/o di categoria (esclusi gli scioperi determinati e/o conseguenti ad atti illegittimi della Parte che invoca la forza maggiore) o altri eventi, comunque, indipendenti dalla volontà delle Parti.

13.3 Qualora un caso di forza maggiore dovesse causare una sospensione degli obblighi di una Parte, come sopra detto, tale Parte ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista della sospensione, totale o parziale, e la natura del caso di forza maggiore.

13.4 La Parte i cui obblighi fossero stati sospesi come sopra detto, riprenderà l'adempimento di tali obblighi non appena sarà possibile, dopo la cessazione della causa di forza maggiore dandone comunicazione all'altra Parte.

Art. 14 - Cessione del Contratto

E' fatto divieto al Cliente di cedere il Contratto. La Società potrà cedere ad altre imprese autorizzate il Contratto, restando peraltro immutate le condizioni praticate al Cliente e dandone a quest'ultimo comunicazione scritta.

Art. 15 - Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali e aggiornamento dei parametri economici

Fatto salvo quanto previsto all'art. 1.2, la Società nel periodo di validità del Contratto si riserva di modificare unilateralmente per "giustificato motivo" le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche.

Ai fini del presente Contratto si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dalla Società per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali.

In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata, le modificazioni saranno applicate a partire dall'inizio del 4° (quarto) mese successivo a quello in cui la Società le avrà comunicate al Cliente in forma scritta.

Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte della Società.

Non sussiste l'obbligo di invio della preventiva comunicazione in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente finale è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

Tali variazioni dovranno comunque essere fatte nel rispetto delle norme poste dall'ARERA a tutela dei Clienti.

Ai sensi dell'art. 13.3 del Codice di condotta commerciale la comunicazione delle variazioni unilaterali dovrà contenere, tra l'altro, per ciascuna delle modifiche proposte, le seguenti informazioni: a) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta; b) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; c) la decorrenza della variazione proposta; d) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.

Le suddette informazioni non verranno trasmesse all'interno dei documenti di fatturazione o congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in contratto.

Art. 16 - Registrazione del Contratto

Il presente atto sarà sottoposto a registrazione solo in caso d'uso, a norma dell'art. 5, comma 2, del D.P.R. n.131 del 26.04.1986 ed in tale eventualità le relative spese saranno a carico della parte che ha dato causa alla registrazione.

Art. 17 - Modifiche al Contratto

Fatto salvo quanto previsto all'art. 1.2, eventuali modifiche al Contratto, diverse da quelle di cui all'art. 15, potranno essere concordate dalle Parti solo per iscritto.

Art. 18 - Comunicazioni

18.1 Tutte le comunicazioni fra le Parti inerenti il Contratto devono essere trasmesse per iscritto (a mezzo fax, e-mail, raccomandata A/R) agli indirizzi indicati nel presente Contratto.

18.2 Deve altresì essere trasmessa per iscritto alla Società, entro i termini previsti dalla normativa vigente, qualunque variazione inerente i Punti di Prelievo.

18.3 Le comunicazioni della Società, aventi carattere di generalità, saranno validamente effettuate mediante avviso affisso nei locali della Società e/o diffuso attraverso il proprio sito internet e/o quotidiani e/o mezzi radiotelevisivi ed entreranno in vigore con la decorrenza indicata in tali comunicazioni o avvisi.

Art. 19 - Reclami e richieste di informazioni, livelli specifici e generali di qualità e indennizzi automatici

19.1 Eventuali Reclami e Richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente alla Società utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dalla Società o con ogni altro mezzo utile alla comunicazione con la Società stessa, che consenta di accertare la data di ricevimento.

La Società provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dal TIQV.

Se non viene utilizzato l'apposito modulo messo a disposizione dalla Società, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari:

- nome e cognome;
- indirizzo di fornitura;
- indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (nel caso specifico energia elettrica);
- il codice alfanumerico identificativo del POD, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente;
- una breve descrizione dei fatti;
- in caso di reclamo relativo alla fatturazione di importi anomali, dovrà essere indicato da parte del Cliente anche il dato dell'autolettura e la relativa data.

Qualora il Cliente indichi nel proprio reclamo un recapito di posta elettronica, la Società utilizzerà in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

19.2 Il Cliente che contesti un contratto concluso in luogo diverso dai locali commerciali della Società o a distanza, per irregolarità relative alla conferma del medesimo contratto, può presentare alla Società - direttamente, o mediante legale rappresentante o una associazione di consumatori o di categoria - un "reclamo per contratto o attivazione contestati" ai sensi degli articoli 6 o 10 del TIRV, entro e non oltre 40 (quaranta) giorni dalla data di emissione della prima bolletta, se Cliente domestico ovvero di 30 (trenta) giorni dalla data in cui ne ha avuto conoscenza, se Cliente non domestico.

Per "data in cui ne ha avuto conoscenza" si intende: a) il decimo giorno solare successivo alla data in cui il Fornitore ha consegnato al vettore incaricato la lettera di conferma; b) in alternativa, la data della chiamata di conferma; c) qualora la lettera di conferma non risulti inviata o la chiamata di conferma non risulti essere stata effettuata, la data di scadenza del pagamento della prima bolletta emessa dal Fornitore contestato.

L'invio del reclamo, entro i termini, è condizione necessaria per l'avvio della procedura speciale a carattere risolutivo e della procedura ripristinatoria, cui la Società ha aderito, previste dal medesimo TIRV.

19.3 La Società si impegna a rispettare i livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'Autorità nel TIQV e in caso di mancato rispetto, a corrispondere al Cliente, per quanto di competenza, l'indennizzo automatico base pari ad Euro 25,00 (venticinque/00). L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

19.4 La Società, entro il 30 giugno di ogni anno, provvederà a fornire al Cliente, tramite il proprio sito web, le informazioni concernenti i livelli specifici e generali di qualità in adozione e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici, ivi compresi gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina dettata per la costituzione in mora e richiesta di sospensione della fornitura per morosità, secondo quanto previsto dal TIMOE.

19.5 In base a quanto previsto all'art. 3.6 del TIMOE, la Società è tenuta a corrispondere al Cliente finale un indennizzo automatico per un importo pari ad Euro 30,00 (trenta/00) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora e pari ad Euro 20,00 (venti/00) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza, nonostante, alternativamente: 1) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) 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 l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio; 3) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice della sospensione della fornitura.

19.6 In ipotesi di emissione della fattura di periodo oltre i termini di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura ovvero oltre il diverso termine contrattualmente previsto il Fornitore riconosce al Cliente un indennizzo automatico, ai sensi dell'art. 16 del TIF, in occasione della prima fattura utile, pari ad Euro 6,00 (sei/00) nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine. Il predetto importo è maggiorato di Euro 2,00 (due/00) ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di Euro 20,00 (venti/00), raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari. Il predetto indennizzo massimo è modificato: in Euro 40,00 (quaranta/00) se l'emissione della fattura

avviene con un ritardo ulteriore compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari; in Euro 60 (sessanta/00) se l'emissione della fattura avviene con un ritardo superiore a 90 (novanta) giorni solari.

19.7 Qualora la Società, ai sensi del TIRV, singolarmente o in forma congiunta, si doti di un Protocollo di autoregolazione volontaria recante adempimenti riguardanti le modalità di acquisizione e conferma della volontà negoziale dei Clienti finali, l'adozione di tale protocollo sarà comunicata al Cliente contestualmente alle informazioni preliminari alla conclusione del Contratto previste dall'art. 9, commi 9.1 e 9.5, del Codice di condotta commerciale.

I contenuti del protocollo saranno inoltre indicati nel sito internet della Società con adeguata evidenza e con possibilità di scaricarne il testo integrale.

Art. 20 - Elezione di domicilio

Il Cliente e la Società eleggono domicilio, a tutti gli effetti del presente Contratto, presso la propria sede legale o, per i Clienti Domestici, presso la propria residenza.

Art. 21 - Procedure di conciliazione

21.1 Il Cliente potrà ricorrere gratuitamente alle procedure di Conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti il Contratto, che dovessero insorgere nel corso della fornitura, attivando il Servizio Conciliazione Clienti Energia istituito dall'ARERA ovvero le procedure di mediazione, presso le Camere di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura e gli altri organismi di mediazione, previa stipula dei relativi protocolli di intesa con l'ARERA.

L'elenco aggiornato degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie è disponibile sul sito web dell'ARERA.

Tali procedure potranno essere attivate dal Cliente solo a seguito della mancata risposta da parte della Società ad un reclamo scritto, entro 50 (cinquanta) giorni dall'invio o nel caso in cui non venga ritenuta soddisfacente la risposta ricevuta. La domanda di conciliazione non può essere presentata oltre un anno dalla data dell'invio del reclamo alla Società.

21.2 Ai sensi dell'art. 2, comma 24, lett. b), Legge n. 481/1995 e del TICO, il tentativo di conciliazione avanti agli organismi di cui al precedente art. 22.1 è obbligatorio nelle materie regolate dall'ARERA e condizione di procedibilità dell'azione giudiziale da parte del Cliente finale. La condizione di procedibilità si considera avverata se il primo incontro esperito dinanzi al Conciliatore si conclude senza accordo, ivi inclusi i casi di mancata comparizione della controparte. Sono escluse dall'obbligo dell'esperimento preventivo del tentativo obbligatorio di conciliazione le controversie: i. attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; ii. per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; iii. promosse ai sensi degli artt. 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

Art. 22 - Risoluzione di controversie

Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, all'esecuzione, alla validità o alla risoluzione del Contratto, nel caso di Cliente "consumatore" (secondo la definizione di cui all'art. 3 del Codice del Consumo) sarà esclusivamente competente il Foro di residenza o di domicilio elettivo del Cliente. Per tutti gli altri Clienti non riconducibili a detta definizione sarà esclusivamente competente il Foro di Treviso.

Art. 23 - Disposizioni finali

23.1 Il presente Contratto annulla e sostituisce ogni precedente accordo tra le Parti avente lo stesso oggetto.

23.2 Per quanto non contemplato dalle presenti Condizioni generali di fornitura, valgono le disposizioni di legge.

Energia Elettrica - Informativa sulle agevolazioni fiscali

La normativa riguardante le imposte sul gas naturale e sull'energia elettrica (Testo Unico Accise – Decreto Legislativo 26 Ottobre 1995, n. 504 e s.m.i., D.P.R. del 26 Ottobre 1972, n. 633 e s.m.i.) regola l'applicazione di accise, addizionali all'accisa e IVA alle diverse tipologie di fornitura, compresi gli utilizzi per i quali sono previste agevolazioni.

Per le forniture di energia elettrica sono previsti i seguenti trattamenti fiscali:

1. Esclusione dall'accisa

Può essere esclusa dall'applicazione dell'accisa l'energia elettrica impiegata nei seguenti usi:

- Nella riduzione chimica, nei processi elettrolitici, nei processi metallurgici e nei processi mineralogici;
- Per la realizzazione di prodotti sul cui costo finale, calcolato in media per unità, incida per oltre il 50%;

2. Esenzione dall'accisa

Può essere esente dall'applicazione dell'accisa l'energia elettrica impiegata nei seguenti usi:

- Nel quadro delle relazioni diplomatiche o consolari;
- In ambito di organizzazioni internazionali riconosciute ed ai membri di dette organizzazioni;
- Forze Armate internazionali aderenti al patto del Nord-Atlantico (NATO);
- Negli accordi stipulati con paesi terzi o con organizzazioni internazionali;
- Nell'attività di produzione di energia elettrica e per mantenere la capacità di produrre elettricità;
- Nell'impianto ed esercizio delle linee ferroviarie adibite a trasporto di merci e passeggeri;
- Nell'impianto ed esercizio delle linee di trasporto urbano ed interurbano;
- Consumata per qualsiasi applicazione nelle abitazioni di residenza anagrafica degli utenti, con potenza impegnata fino a 3 kW, fino ad un consumo mensile di 150 kWh.

3. Fatturazione dei consumi di energia elettrica in regime di sospensione di imposta

(nel caso in cui il cliente sia soggetto passivo accise)

4. Agevolazione I.V.A.

Possono beneficiare dell'applicazione dell'aliquota I.V.A. agevolata le imprese estrattive, agricole e manifatturiere, comprese le imprese poligrafiche, editoriali e simili, i consorzi di bonifica e di irrigazione.

Inoltre usufruiscono dell'agevolazione gli utilizzi assimilati all'uso domestico (con carattere di esclusività) relativi al fabbisogno in strutture residenziali/abitative a carattere familiare o collettivo (caserme, case di riposo, brefotrofi, scuole, conventi, carceri, asili, orfanotrofi, condomini).

5. Esenzione I.V.A.

Hanno diritto alla non imponibilità gli esportatori abituali previa presentazione di apposita dichiarazione d'intento, le rappresentanze diplomatiche, gli usi istituzionali delle Forze Armate estere aderenti al patto del Nord-Atlantico (NATO) e le organizzazioni internazionali riconosciute.

Per ottenere l'applicazione delle agevolazioni è necessario che il cliente produca apposita istanza completa di idonea documentazione.

L'agevolazione, secondo quanto chiarito dal Ministero delle Finanze, decorre dal giorno di ricevimento della domanda ovvero dalla data stabilita dall'Agenzia delle Dogane territorialmente competente, ove sia necessaria una preventiva autorizzazione da parte dello stesso Ufficio.

La modulistica necessaria per richiedere l'applicazione delle agevolazioni previste è disponibile presso i nostri sportelli e scaricabile dal nostro sito www.ascotrade.it.

Per qualsiasi tipo di informazione o chiarimento Vi invitiamo a contattare il nostro Servizio Clienti, chiamando il numero verde gratuito:



Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita dell'energia elettrica

Ai sensi dell'art.37 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 413/2016/R/com del 21.07.2016 (TIQV - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale), si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale del servizio vendita dell'energia elettrica in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte di **Ascotrade S.p.A.** relativo all'anno **2016**.

Livelli specifici di qualità commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2016	Tempo medio 2016 (gg solari)
Risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	17	17	0	100%	8,3
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	-	-	-	-	-
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	-	-	-	-	-

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità di cui sopra è prevista la corresponsione al Cliente, in occasione della prima fatturazione utile (comunque massimo entro 6 mesi ovvero 8 mesi per i clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale), di un indennizzo automatico base pari a **25,00 (venticinque/00) Euro** (che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione).

Livelli generali di qualità commerciale

Tipo prestazione	Percentuale minima	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2016
Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	69	69	0	100%
Risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo di 40 giorni solari (*)	95%	4	4	-	100%

(*) In vigore fino al 31.12.2016.

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196

1) Finalità e modalità di trattamento

I dati personali trattati da **ASCOTRADE S.p.A.** sono raccolti al fine di:

- a) poter svolgere in modo adeguato la propria attività economica con riferimento all'esecuzione del Servizio di Vendita di Energia ed alla gestione di tutte le attività, anche di carattere operativo, ad esso connesse, ossia a titolo esemplificativo: stipula di contratti per la fornitura di gas e/o energia elettrica, esecuzione dei servizi contrattualmente convenuti, fatturazione, gestione amministrativa e organizzazione del rapporto, gestione di eventuali richieste di informazioni, reclami, contenziosi, tutela di Ascotrade S.p.A. ed eventuale recupero del credito;
- b) compiere direttamente o tramite società specializzate indagini di mercato o sulla soddisfazione del cliente, mediante interviste personali, telefoniche, questionari e altri mezzi di rilevazione;
- c) comunicare, tramite posta, telefono fisso e/o cellulare, materiale pubblicitario, posta elettronica, fax e/o allegato in fattura, iniziative commerciali, promozionali e di marketing promosse da ASCOTRADE S.p.A. o da altre società del Gruppo controllate, controllanti o collegate ovvero ancora da partners commerciali della Società.

Il trattamento avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, nel rispetto del D.lgs. n. 196/2003, con logiche strettamente correlate alle finalità suddette e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

2) Natura del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto da parte dell'interessato

Il conferimento dei dati personali è **obbligatorio** ai fini dell'esecuzione del contratto di fornitura di gas e/o energia elettrica e gestione di tutte le attività connesse come specificato al precedente punto 1), lett. a); un eventuale rifiuto dell'interessato nel comunicare i propri dati personali comporta, di fatto, l'impossibilità da parte di ASCOTRADE S.p.A. di dare seguito alla richiesta di somministrazione nonché alla conseguente esecuzione dei servizi ed operazioni sottese al contratto.

Viceversa per le finalità di cui al precedente punto 1), lett. b), c), la raccolta dei dati ed il loro trattamento sono **facoltativi** ed il diniego non comporta alcuna conseguenza pregiudizievole. L'interessato potrà, in ogni caso, opporsi in qualsiasi momento a tali trattamenti, facendone semplice richiesta ad ASCOTRADE S.p.A., senza alcuna formalità.

3) Soggetti che possono venire a conoscenza dei dati in qualità di Responsabili o Incaricati ed ai quali i dati possono essere comunicati

I dati saranno trattati dai dipendenti di ASCOTRADE S.p.A. designati "Incaricati del trattamento". Alcuni trattamenti dei dati potranno altresì essere effettuati, in qualità di "Incaricati", sia da personale di società del Gruppo controllate, controllanti o collegate, sia da soggetti che dovessero svolgere in outsourcing servizi in favore di ASCOTRADE S.p.A. per le finalità di cui al punto 1), lett. a) e, **previo consenso facoltativo** dell'interessato, per le ulteriori finalità di cui al punto 1), lett. b), c).

Previo consenso facoltativo dell'interessato, i dati personali forniti potranno, inoltre, essere comunicati a società del Gruppo controllate, controllanti o collegate, partners commerciali della Società che, agendo come autonomi titolari del trattamento, potranno a loro volta utilizzare i dati personali forniti dall'interessato per le finalità di cui al precedente punto 1), lett. c), relativamente ad iniziative commerciali, promozionali e di marketing di propri beni e/o servizi.

L'elenco dettagliato dei soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati potrà essere ottenuto contattando direttamente ASCOTRADE S.p.A. senza alcuna formalità.

Fatto salvo quanto sopra, i dati personali non saranno in alcun modo oggetto di diffusione al pubblico.

4) Diritti dell'interessato (art. 7 D.Lgs. 196/2003)

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere, inoltre, l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle modalità e finalità di trattamento;
 - c) della logica applicata, in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti informatici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato;
 - e) dei soggetti e delle categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto, infine, di ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettifica ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione, in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - a) per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b) al trattamento dei dati che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

5) Sicurezza e titolarità del trattamento

I dati personali oggetto di trattamento sono soggetti alle misure di sicurezza previste dall'art. 31 del Decreto Legislativo 196/2003 al fine di ridurre al minimo i rischi di distruzione e/o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità di raccolta.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è ASCOTRADE S.p.A., in persona del legale rappresentante, domiciliato presso la sede della società a Pieve di Soligo (TV), Via Verizzo n. 1030, telefono 0438 907111.

Il Responsabile del trattamento dei dati personali è il Direttore Generale di ASCOTRADE S.p.A., domiciliato presso la sede aziendale di Pieve di Soligo (TV), Via Verizzo n. 1030, telefono 0438 907111.

Modulo reclami/ricieste informazioni/suggerimenti

Data:

Servizio *: GAS ENERGIA ELETTRICA (EE) GAS ED ENERGIA ELETTRICA

Codice Contratto GAS¹: Codice Contratto EE¹:

Codice PdR (GAS)¹: Codice POD (EE)¹:

¹ Indicare il Codice evidenziato nella fattura relativa al servizio.

Cognome e Nome / Referente *:

Ragione Sociale *:

Indirizzo di fornitura *: Comune: C.A.P.:

Via/Piazza: Civico:

Indirizzo E-mail ²: Telefono:

² Tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.

Indirizzo postale **: Comune: C.A.P.:

Via/Piazza: Civico:

Telefono:

* campo obbligatorio - ** campo obbligatorio, se diverso da indirizzo di fornitura.

Tipologia Richiesta: RECLAMO RICHIESTA DI INFORMAZIONI SUGGERIMENTO

Autolettura GAS ³: Data autolettura ³:

Autolettura EE ³: F1 F2 F3

Data autolettura ³:

³ Campo eventuale da compilare nel caso di reclamo avente ad oggetto una richiesta di rettifica di fatturazione. Nel caso di fornitura di energia elettrica, se disponibile, indicare la lettura a fasce.

CLASSIFICAZIONE DI 1° LIVELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI (Tabella 5, allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com del 21.07.2016 - TIQV)

Indicare una delle seguenti casistiche di interesse		
<input type="checkbox"/>	Contratti	Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.
<input type="checkbox"/>	Morosità e sospensione	Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).
<input type="checkbox"/>	Mercato	Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.
<input type="checkbox"/>	Fatturazione	Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.
<input type="checkbox"/>	Misura	Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.
<input type="checkbox"/>	Conessioni, lavori e qualità tecnica	Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.
<input type="checkbox"/>	Bonus sociale	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
<input type="checkbox"/>	Qualità commerciale	Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione.
<input type="checkbox"/>	Altro	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

