



Fascicolo Contratto Gas Naturale ed Energia Elettrica (Mercato Libero)

Documentazione allegata:

- 1 Condizioni generali di fornitura del Gas Naturale Ascotrade S.p.A.
- 2 Condizioni contrattuali di riferimento per i Clienti del servizio gas naturale
- 3 Informativa sulle agevolazioni fiscali (gas naturale)
- 4 Informativa Assicurazione Clienti finali (gas naturale)
- 5 Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita del gas naturale
- 6 Condizioni generali di fornitura dell'Energia Elettrica Ascotrade S.p.A.
- 7 Informativa sulle agevolazioni fiscali (energia elettrica)
- 8 Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita dell'energia elettrica
- 9 Informativa sul trattamento dei dati personali
- 10 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

Ai fini del presente Contratto si applicano le seguenti definizioni:

Autorità o AEEGSI: è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481, 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 per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico possono essere consultati e scaricati dal sito www.autorita.energia.it.

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 applicazioni 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 Codice, a norma dell'art. 7 della legge 29 luglio 2003 n. 229, di cui al Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche ed integrazioni.

Codice di condotta commerciale: Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai Clienti finali, Allegato A della delibera ARG/com 104/10 del 08.07.2010 e successive modifiche ed integrazioni.

CRDG o Codice di Rete Distribuzione Gas: Codice di Rete Tipo per la Distribuzione di gas naturale, approvato con delibera n. 108/06 del 6 giugno 2006 (e successive modifiche ed integrazioni), Allegato 2.

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

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/Acettazione e negli allegati.

Contratto o attivazione non richiesta: ai sensi della Delibera 153/2012/R/com del 19.04.2012 (e successive modifiche ed integrazioni) sono, rispettivamente, il contratto tra il venditore ed il Cliente finale avente diritto al servizio di tutela che quest'ultimo ritiene derivi da una pratica commerciale scorretta e l'accesso per sostituzione compiuto al fine di eseguire un contratto non richiesto dal Cliente finale.

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: Ascotrade S.p.A., di seguito chiamata anche la Società, con sede legale e recapito postale in via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV).

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: operazione 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.

Parti: il Fornitore o la Società ed il Cliente.

Punto di riconsegna (PdR): per punto di riconsegna s'intende il punto fisico 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 TIMG, 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 gli altri casi.

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 delibera 574/2013/R/gas del 12.12.2013 e successive modifiche ed integrazioni.

Servizio di tutela: consiste nella fornitura di gas naturale alle condizioni economiche previste dall'Autorità con il TIMG e successive modifiche ed integrazioni; il servizio di tutela è offerto 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. Hanno diritto al servizio di tutela i Clienti finali con riferimento alle seguenti

tipologie di appartenenza: a) PdR nella titolarità di un Cliente Domestico; b) PdR relativo ad un Condominio con uso domestico, con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno.

TIMG: Testo Integrato Morosità Gas, Allegato A della delibera ARG/gas 99/11 del 21.07.2011 e successive modifiche ed integrazioni.

TIQV: Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale di cui alla delibera ARG/com 164/08 del 18.11.2008 e successive modifiche ed integrazioni.

TIVG: Testo Integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo reti urbane, Allegato A della delibera ARG/gas 64/09 del 28.05.2009 e successive modifiche ed 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 in seguito meglio specificato, secondo gli standard e le caratteristiche tecniche precisate nelle Condizioni Particolari di Fornitura contenute nella Richiesta/Acettazione.

Art. 3 - Disciplina del Contratto

3.1 La fornitura è regolata:

- dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura;
- dalle norme emanate dalle competenti autorità, con particolare riguardo alle Deliberazioni dell'Autorità;
- dalle Condizioni Particolari di Fornitura contenute nella Richiesta/Acettazione;
- dalle condizioni contenute nel Codice di rete del Distributore, per quanto di competenza.

3.2 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.

Tutti i riferimenti normativi nazionali citati nel Contratto e nei suoi allegati sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni. Tali riferimenti sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Le Delibere AEEGSI sono, inoltre, disponibili nel sito web www.autorita.energia.it.

3.3 Fatto salvo quanto precede, la Società 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'AEEG 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 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, comprese le fatture, 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.

3.6 Le comunicazioni, aventi carattere di generalità, potranno essere validamente effettuate mediante avviso affisso nei locali del Fornitore o diffuso attraverso il sito internet e/o quotidiani e/o mezzi radiotelevisivi ed entreranno in vigore con la decorrenza indicata in tali comunicazioni o avvisi.

Art. 4 - Uso del gas

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

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 (efficacia del contratto) 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 norme vigenti come risultante dalla dichiarazione di conformità rilasciata dall'installatore;

- alla disponibilità dell'immobile oggetto della fornitura, data dal titolare di diritto di proprietà o altro diritto reale;
- alla presentazione della documentazione prevista dalla legislazione vigente in materia di edilizia ed urbanistica;
- alla prestazione (qualora richiesta dal Fornitore) da parte del Cliente della garanzia di cui all'art. 15 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.

Il Fornitore 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 ed alle disposizioni di sicurezza previste dal Distributore, la Società si riserva la facoltà di non attivare la fornitura o di sospenderla, senza con ciò assumere responsabilità alcuna circa il funzionamento e la sicurezza degli impianti del Cliente.
- 5.3 In caso di acquisizione del Cliente a seguito di cambio di fornitore (sostituzione nella fornitura - switching), l'esecuzione del contratto è condizionata al fatto che, al momento della richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura, il/punto/i di riconsegna non risulti/risultino chiuso/i a seguito di intervento di chiusura del punto/i di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità. 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.
- 5.4 Qualora il Contratto non possa avere esecuzione per una delle cause indicate ai predetti punti 5.1, 5.2 e 5.3 lo stesso si intenderà automaticamente risolto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, senza responsabilità di nessuna delle Parti. La Società darà comunicazione scritta al Cliente della predetta risoluzione, indicando in essa la data di risoluzione del Contratto.

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 la propria Accettazione.

Ai sensi della Delibera n. 144/07 del 25.06.2007, artt. 5.2 e 5.2 bis, qualora il diritto di recesso sia esercitato dal Cliente al fine di cambiare fornitore, - il Cliente domestico si avvale della Società per inoltrare la comunicazione di recesso al precedente fornitore; - il Cliente non domestico si può avvalere della Società per inoltrare la comunicazione di recesso al precedente fornitore. Il Cliente, in ogni caso, all'atto della sottoscrizione della Richiesta di fornitura ha facoltà di conferire mandato con rappresentanza alla Società affinché proceda in suo nome e per suo conto a sottoscrivere la comunicazione di recesso al precedente fornitore. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

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 19. Ai sensi dell'art. 50, co. 3 o art. 51, co. 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'AEEGSI 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.

- 6.2 Il Contratto avrà durata di 12 (dodici) mesi dall'avvio della fornitura, dopodiché si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo formale disdetta presentata dal Cliente, da comunicarsi alla Società con un preavviso di almeno trenta giorni rispetto alla data di scadenza originaria o rinnovata del Contratto. In caso di diversa data di avvio della fornitura rispetto a quella indicata nel Contratto, la Società informerà il Cliente della nuova data e delle cause che hanno determinato la modifica, mediante comunicazione telefonica o scritta.

Per la disattivazione della fornitura, nella fattura di chiusura del Contratto, verranno addebitati i costi previsti dal Distributore per tale attività.

- 6.3 È facoltà del Cliente, in conformità alla Delibera AEEG n. 144/07 del 25.06.2007 (Disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale) e successive modifiche ed integrazioni, recedere in qualsiasi momento dal Contratto mediante comunicazione da inviarsi alla Società, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso, rispetto alla data a decorrere dalla quale è richiesto il recesso, di:

- 1 (un) mese, per i Clienti Domestici;
- 3 (tre) mesi, per i Clienti Non Domestici.

- 6.4 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 o 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. Qualora non vi sia contestuale subentro, per la disattivazione della fornitura, che verrà eseguita nei termini previsti dall'AEEGSI, nella fattura di chiusura del Contratto verranno addebitati i costi previsti dal Distributore e/o dall'AEEGSI per tale attività.

- 6.5 In mancanza di valido subentro o di disattivazione della fornitura (con chiusura del Contatore) per cause imputabili al Cliente, il Contratto rimane attivo e il Cliente resta direttamente responsabile verso la Società del pagamento del gas, anche se consumato dai suoi subentranti, unitamente alle tasse ed accessori, 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.

- 6.6 È facoltà della Società, in conformità alla Delibera AEEG n. 144/07 e successive modifiche ed integrazioni, 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 si impegna a consentire al personale della Società, al personale del Distributore o ad altro personale da queste incaricato, in ogni caso munito di tesserino di riconoscimento, l'accesso alla proprietà privata per 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, sospensione per motivi di carattere tecnico o 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. Quanto sopra fatto salvo diverse definizioni contenute nel Codice di Rete adottato dal Distributore.

- 8.2 Il Contatore è di proprietà del Distributore.

Il Cliente è depositario del Contatore e risponde di qualunque eventuale danno arrecato allo stesso anche per cause di terzi, salva la prova della mancanza di colpa nella custodia qualora si trovi in luoghi non ad uso ed accesso esclusivo del Cliente.

- 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 In conformità all'art. 41 del RQDG la verifica dei Contatori, tramite il Distributore, potrà essere effettuata in qualsiasi momento su richiesta del Cliente con addebito delle relative spese previste dall'Autorità o dal Distributore stesso, salvo quanto previsto al punto 8.5 che segue. La prova sarà eseguita direttamente dal Distributore ovvero da laboratori o società da quest'ultimo incaricate, che forniscono le migliori condizioni e garanzie in termini di professionalità ed obiettività nelle verifiche.

- 8.5 In conformità all'art. 41 del RQDG qualora dalla verifica risulti che l'indicazione del Contatore eccede i limiti di tolleranza ammessi dalla legislazione metrica vigente, il Distributore si accollerà le spese di verifica ed eventuale sostituzione del Contatore e provvederà alla ricostruzione dei prelievi, nel rispetto delle disposizioni in materia stabilite dall'Autorità.

- 8.6 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. 8.5.

- 8.7 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 - Determinazione dei consumi

- 9.1 L'unità di misura del gas naturale è il metro cubo alle condizioni standard (Smc), ovvero temperatura 15°C e pressione assoluta 1,01325 bar).

- 9.2 La determinazione dei consumi avviene sulla base delle letture del Contatore rilevate dal Distributore ovvero di letture comunicate dal Cliente e poi validate dal Distributore. A tal fine, il Distributore 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 nell'anno civile con intercorrenza massima di 13 (tredici) mesi e minima di 6 (sei) mesi fra due tentativi successivi;
- per i punti di riconsegna con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno: 2 (due) tentativi di raccolta nell'anno civile con intercorrenza massima di 7 (sette) mesi e minima di 3 (tre) mesi fra due tentativi successivi;
- per i punti di riconsegna con consumi superiori a 5.000 Smc/anno, ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% rispetto ai consumi medi mensili: mensile con intercorrenza minima di 25 (venticinque) e massima di 35 (trentacinque) giorni fra due tentativi successivi.

Con riferimento ai punti di riconsegna dotati di gruppo di misura di classe superiore o uguale a G40, che consente la rilevazione delle misure con dettaglio giornaliero, il Distributore è tenuto ad effettuare almeno 1 (un) tentativo mensile di raccolta delle misure, finalizzato a rilevare il consumo del mese precedente con dettaglio giornaliero. Nel caso di nuove attivazioni relative a punti di riconsegna con consumi fino a 5.000 Smc/anno non dotati di gruppo di misura che consente la rilevazione delle misure con dettaglio giornaliero, il Distributore è tenuto ad effettuare 1 (un) tentativo di raccolta della misura, entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

Relativamente ai Clienti titolari di punti di riconsegna con consumi fino a 5.000 Smc/anno, la Società è comunque tenuta a mettere a disposizione una modalità di autolettura dei consumi.

- 9.3 Le letture dei Contatori costituiscono prova ineccepibile ed assoluta dell'avvenuto consumo, salvo comprovato errore materiale.

Il Distributore, nel caso di tentativo di raccolta della lettura non andato a buon fine - causa inaccessibilità del Contatore e assenza del Cliente o diniego all'accesso da parte dello stesso - è tenuto ad informare il Cliente dell'eventuale possibilità dell'autolettura, rilasciandogli un'apposita nota informativa. Trascorsi dieci giorni senza che il Cliente comunichi la lettura, la Società è autorizzata ad assumere una lettura stimata, che verrà poi successivamente conguagliata.

- 9.4 In caso di ripetuta impossibilità di leggere il Contatore, la Società, previo avviso scritto, si riserva la facoltà di interrompere il servizio.

Art. 10 - Condizioni economiche di fornitura, imposte e pagamenti

- 10.1 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 applicate sulle fatture emesse successivamente alla data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione, limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo a detta data. L'attribuzione dei consumi avviene su base giornaliera considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo o con le diverse modalità stabilite dall'Autorità.

10.2 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.

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 sul gas naturale 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.

10.3 Il Cliente dovrà provvedere al pagamento degli importi fatturati entro le scadenze indicate sulle fatture.

In caso di ritardato pagamento la Società, oltre al corrispettivo dovuto, potrà richiedere al Cliente gli interessi di mora maturati fino alla data dell'effettivo pagamento, calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali, oltre al rimborso delle spese di gestione dell'insoluto.

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

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

10.5 Il pagamento della fattura deve essere effettuato 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.

10.6 Salvo espresso accordo scritto tra le Parti, in caso di contestazione della fattura, 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 al Fornitore il quale provvederà ad effettuare gli opportuni accertamenti presso il Distributore, cui compete il servizio di misura.

10.7 Qualora il Cliente ritenga di aver pagato, per errore di lettura o di fatturazione, una somma superiore a quella dovuta, egli dovrà presentare reclamo alla Società per ottenere l'eventuale conguaglio. In presenza di accertati errori di fatturazione a danno del Cliente, la Società comunica l'avvenuta rettifica e accredita la somma pagata in eccesso secondo i termini prescritti dalla normativa vigente. Nel caso in cui il reclamo sia respinto, il Cliente sarà tenuto a pagare l'importo già richiesto, oltre agli interessi di mora a decorrere dalla scadenza della bolletta e ad eventuali ulteriori spese (comprese quelle di verifica), comunicati al Cliente nella bolletta successiva o con apposito avviso.

10.8 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.

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

10.10 Il Cliente, in deroga a quanto previsto all'art. 10.3, in conformità alla Delibera AEEG n. 229/01 del 18.10.2001 (Direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali) e successive modifiche ed integrazioni, può ottenere una rateizzazione dei corrispettivi dovuti, purché non inferiori ad € 50,00, 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.

A tal fine, nei casi di cui sopra, il Cliente viene informato nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile sia che lo stesso ha la possibilità di ottenere una rateizzazione dei corrispettivi dovuti sia delle relative modalità. Il Cliente che intende avvalersi della rateizzazione, da parte sua, ne dovrà dare comunicazione entro il termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza.

Art. 11 - Fatturazione consumi

11.1 I consumi gas verranno fatturati con le seguenti modalità:

- periodicità almeno quadrimestrale e con almeno una bolletta di conguaglio per anno, per i Clienti titolari di punti di riconsegna con consumi fino a 500 Smc/anno;
- periodicità almeno trimestrale e con almeno una bolletta di conguaglio ogni sei mesi, per i Clienti titolari di punti di riconsegna con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;
- periodicità almeno mensile e solo con bollette calcolate su consumi effettivi, per i Clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno, ad esclusione dei mesi in cui i consumi sono inferiori del 90% rispetto ai consumi medi mensili.

Nelle fatture verranno addebitati sia i consumi risultanti dalla lettura o autolettura del Contatore sia, per arrivare al termine del periodo di competenza o nel caso di indisponibilità di dati di misura, consumi in acconto; verranno inoltre detratti, voce per voce, gli eventuali importi addebitati a titolo di acconto nelle precedenti fatture.

11.2 Gli addebiti in acconto, al fine di ridurre al minimo lo scostamento tra i consumi effettivi e quelli stimati, saranno calcolati sulla base dei consumi storici del Cliente, dell'andamento climatico e del profilo di prelievo del Cliente, dandone evidenza in fattura e fermo restando il successivo conguaglio. Il Cliente potrà sempre comunicare

l'autolettura del Contatore, con le modalità indicate in fattura. In tal caso, nelle fatture, gli saranno addebitati i consumi comunicati (se validati dal Distributore) ed i consumi stimati fino al termine del periodo di competenza della fattura. Per i nuovi Clienti le stime verranno effettuate in relazione alla tipologia e alle caratteristiche dell'utenza nonché in base alla stima di consumo dichiarata dal Cliente in fase di Richiesta di fornitura.

11.3 La fattura dei consumi del gas, comunemente chiamata bolletta, riporta tutti i dati e le informazioni stabilite dalla Direttiva per l'armonizzazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi (Allegato A alla delibera ARG/com 202/09 del 28.12.2009 e successive modifiche ed integrazioni), quali quelle atte ad individuare il Cliente, i periodi di riferimento, le letture, i consumi, gli acconti, le tariffe, le imposte ed ogni altra voce che incide nella determinazione del corrispettivo da pagare. Le fatture devono essere conservate per cinque anni e, unitamente alla relativa attestazione, fanno fede dell'avvenuto pagamento.

11.4 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.

11.5 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. 12 - Morosità del Cliente, sospensione della fornitura e cessazione amministrativa

12.1 La Società, in caso di mancato pagamento delle fatture gas entro i termini stabiliti, ai fini della costituzione in mora del Cliente e ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile, invierà allo stesso 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 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 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 e, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito.

12.2 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 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.

12.3 Nel caso di Clienti qualificabili come non disalimentabili, ai sensi del TIMG, il termine di ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile cui al punto 12.2 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 ultima istanza" e il "Servizio di default", in base alle previsioni regolatorie contenute nel TIMG e nel TVG.

12.4 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.

12.5 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. 13 - Responsabilità della Società nei casi di sospensione o diminuzione dell'erogazione

13.1 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, ai sensi dell'art. 1229 del Codice Civile.

13.2 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.

Art. 14 - Risoluzione del Contratto

14.1 Fatto salvo quanto previsto nelle altre parti delle presenti Condizioni generali, il Contratto si intenderà risolto, su semplice dichiarazione da parte della Società, nei seguenti casi:

- condizioni di sicurezza mancanti;

- 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 pagamento di una o più fatture ovvero mancato versamento del deposito cauzionale o mancata prestazione di garanzia equivalente, laddove sia stato previsto;
- qualora la Società abbia sospeso la fornitura per altra causa imputabile al Cliente e quest'ultimo non abbia provveduto a regolarizzare la sua posizione entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento della relativa diffida da parte della stessa;
- 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.

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

14.3 In tutti i casi di inadempimento previsti dal precedente punto 14.1 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.

Art. 15 - Garanzie

15.1 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, secondo quanto previsto dalle disposizioni dell'Autorità. 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.

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

- a) per i punti di riconsegna nella titolarità di Clienti Domestici ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa annua ai sensi della delibera ARG/gas 88/09 del 06.07.2009 e successive modifiche ed integrazioni:
- € 25,00, per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno;
 - € 77,00, per i Clienti con consumo superiore a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;
 - valore di una mensilità di consumo medio annuo al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno.
- b) per tutti gli altri punti di riconsegna:
- € 30,00, per i Clienti con consumo inferiore a 500 Smc/anno;
 - € 90,00, per i Clienti con consumo fino a 1.500 Smc/anno;
 - € 150,00, per i Clienti con consumo fino a 2.500 Smc/anno;
 - € 300,00, per i Clienti con consumo 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 superiore a 5.000 Smc/anno.

15.3 La Società si riserva la facoltà di procedere all'adeguamento delle garanzie di cui al precedente capoverso in funzione di eventuali aggiornamenti normativi oppure di incrementi o decrementi dei consumi.

Con riferimento ai Clienti di cui alla lettera b) del punto 15.2, la Società si riserva la facoltà di adeguare il valore dei depositi cauzionali in essere ai livelli ivi indicati, in modo graduale, a decorrere dalla prima fattura utile, ripartendo l'adeguamento nel seguente numero minimo di fatture:

- 5 (cinque) fatture, per i Clienti con consumo inferiore a 500 Smc/anno;
- 13 (tredici) fatture, per i Clienti con consumo da 500 Smc/anno fino a 5.000 Smc/anno.

15.4 Laddove sia stato corrisposto il deposito cauzionale, il relativo importo, qualora il Cliente non abbia fatture insolute, verrà restituito entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del Contratto, maggiorato degli interessi legali, in conformità a quanto disposto dall'Autorità.

Art. 16 - Reclami, Richieste di Informazioni e Conciliazione paritetica

16.1 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 telematico; il servizio a cui si riferisce il reclamo (nel caso specifico gas).

Nel caso in cui il Contratto sia stato concluso in luogo diverso dai locali commerciali della Società o attraverso forme di comunicazione a distanza, il Cliente avente diritto al servizio di tutela che ritenga di essere stato oggetto di un Contratto o di una attivazione non richiesta - ai sensi della Delibera AEEG 153/2012/R/com del 19.04.2012 e successive modifiche ed integrazioni ("Adozione di misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti ed attivazioni non richiesti di energia elettrica e/o di gas naturale") - non appena lo riscontri (e comunque non più tardi di 30 (trenta) giorni solari dalla data in cui ne ha avuto effettiva conoscenza), può inviare alla Società un "reclamo per contratto non richiesto".

Per data in cui ne ha avuto conoscenza si intende:

- a) il decimo giorno solare successivo alla data in cui il Venditore ha inviato la conferma del contratto, e ciò anche nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali qualora la conferma venga inviata successivamente alla conclusione del contratto stesso;
- b) la data di scadenza del pagamento della prima bolletta emessa dal Venditore non richiesto, nei casi diversi dal precedente alinea.

Al reclamo dovrà essere allegata copia della documentazione attestante la data di conoscenza del contratto non richiesto o dell'attivazione non richiesta (ad esempio, una copia della bolletta). In caso di reclamo per contratto non richiesto, la Società non potrà dar corso alla sospensione della fornitura per morosità fino alla definizione della controversia.

La Società non potrà altresì dar corso alla sospensione della fornitura per morosità, ai sensi del TIMG, nel caso in cui 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.

16.2 Il Cliente, inoltre, potrà ricorrere gratuitamente alla procedura di Conciliazione paritetica per la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti il Contratto, che dovessero insorgere nel corso della fornitura. Tale procedura potrà essere attivata dal Cliente solo a seguito della mancata risposta da parte della Società ad un reclamo scritto o nel caso in cui non venga ritenuta soddisfacente la risposta ricevuta. Il Regolamento e la relativa Istanza di conciliazione sono disponibili presso gli sportelli e sul sito internet www.ascotrade.it.

Art. 17 - Livelli specifici e generali di qualità, indennizzi automatici e Protocolli di autoregolazione

17.1 La Società si impegna a rispettare i livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'Autorità e a corrispondere al Cliente gli indennizzi automatici previsti per il loro mancato rispetto, per quanto di competenza.

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 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; euro 20 (venti) 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*.

17.2 La Società provvederà entro il 30 giugno di ogni anno a fornire al Cliente 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.

17.3 Qualora la Società - ai sensi della Delibera AEEG 153/2012/R/com del 19.04.2012 e successive modifiche ed integrazioni ("Adozione di misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti ed attivazioni non richiesti di energia elettrica e/o di gas naturale") - singolarmente o in forma congiunta, si doti di un Protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti ed attivazioni non richiesti, che preveda l'applicazione di procedure ulteriori rispetto agli adempimenti in materia già previsti dalla regolazione dell'Autorità, l'adozione di tale protocollo sarà comunicata al Cliente in fase preliminare alla conclusione del Contratto. I contenuti del protocollo saranno inoltre indicati nel sito internet della Società con adeguata evidenza.

Art. 18 - Controversie

18.1 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, salva ogni diversa ed espressa pattuizione tra le Parti. Per tutti gli altri Clienti non riconducibili a detta definizione sarà esclusivamente competente il Foro di Treviso.

Art. 19 - Diritto di ripensamento

19.1 Qualora il contratto di fornitura sia stato concluso dal Cliente finale domestico in luogo diverso dai locali commerciali del Venditore o a distanza, il Cliente può recedere dal contratto senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto 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. L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso incombe sul Cliente consumatore.

Art. 20 - Consegna del Contratto

20.1 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.

20.2 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. 21 - Disposizioni finali

21.1 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.

21.2 Per quanto non contemplato dalle presenti Condizioni Generali, valgono le disposizioni di legge.

21.3 Il presente atto sarà sottoposto a registrazione solo in caso d'uso e a tassa fissa, 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.

Condizioni contrattuali di riferimento per i Clienti del servizio gas naturale

Per **condizioni contrattuali di riferimento** si intendono le clausole del contratto di fornitura del servizio gas naturale direttamente fissate dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (AEEG) per tutelare i Clienti che, nel mercato liberalizzato, hanno meno forza contrattuale.

A chi si rivolgono?

Le condizioni contrattuali di riferimento del servizio gas sono definite dall'AEEG con la *delibera n. 229/01 del 18.10.2001* (e successive modifiche ed integrazioni) e si rivolgono ai Clienti aventi diritto al cosiddetto **servizio di tutela** – clienti domestici e condomini con uso domestico con consumi fino a 200.000 standard metri cubi l'anno - che non scelgono il **mercato libero**.

Per tali Clienti l'Autorità stabilisce e aggiorna ogni tre mesi anche le **condizioni economiche di riferimento**, cioè il prezzo del servizio.

Per la parte applicata al gas consumato, le condizioni economiche di riferimento non sono uguali in tutta Italia ma variano a seconda della località e dell'ambito, perché i costi dell'attività di distribuzione variano a seconda delle caratteristiche della rete locale.

Le condizioni contrattuali di riferimento dell'AEEG devono sempre essere presenti nel ventaglio di offerte di ciascun Venditore.

Il contenuto di alcune clausole (frequenza delle letture e delle fatturazioni, deposito cauzionale) varia a seconda del **consumo annuo del Cliente**, che viene attribuito in base al consumo dell'anno precedente o, per i Clienti nuovi, al consumo stimato in base all'uso del gas (cottura cibi, riscaldamento individuale, attività commerciale), al tipo e al numero di apparecchi alimentati.

I Clienti serviti alle condizioni contrattuali di riferimento che scelgono per la prima volta una offerta del mercato libero devono comunicare il **recesso**, cioè la disdetta del vecchio contratto di fornitura, con un preavviso di un mese, come stabilito dall'AEEG con la *delibera n. 144/07 del 25.06.2007* (e successive modifiche ed integrazioni).

Il termine di preavviso decorre dal 1 giorno del mese successivo a quello in cui è stato inoltrato il recesso.

Per semplificare la procedura, il nuovo Venditore prescelto invierà per conto del Cliente la comunicazione del recesso al Venditore precedente.

Cosa riguardano?

Le condizioni contrattuali di riferimento definite dall'Autorità riguardano:

- Lettura del contatore;
- Fatturazione dei consumi;
- Calcolo dei consumi;
- Pagamento della bolletta;
- Morosità del Cliente;
- Sospensione della fornitura;
- Rateizzazione del pagamento;
- Deposito cauzionale;
- Reclami.

Letture del contatore

Frequenza

Il tentativo di lettura del contatore deve essere effettuato:

- almeno **una volta l'anno** per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno;
- almeno **una volta ogni sei mesi** per i Clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;
- almeno **una volta al mese** per i Clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno, tranne i mesi con consumi storici inferiori del 90% rispetto a quelli medi mensili.

Ci si riferisce al tentativo di lettura e non alla lettura perché molti contatori sono all'interno delle abitazioni e non è sempre possibile per il letturista visionarli: il Cliente può essere assente. In questo caso al Cliente viene rilasciato un apposito avviso per invitarlo a comunicare l'autolettura al proprio Venditore.

Mancata lettura

In caso di mancata lettura del contatore, il Venditore deve informare il Cliente, nella prima bolletta emessa, delle cause che hanno impedito la lettura.

Autolettura

Il Venditore deve consentire ai Clienti con consumi fino a 5.000 Smc/anno di effettuare l'autolettura del proprio contatore, deve cioè predisporre degli strumenti (numero verde, cartolina postale, internet, ecc.) che consentano ai Clienti di comunicare il proprio consumo.

L'autolettura, se effettuata nei tempi e con le modalità indicate in bolletta, è valida ai fini della fatturazione, tranne quando il dato comunicato dal Cliente è molto diverso dalla media dei suoi consumi storici. In questo caso il Cliente deve essere informato che l'autolettura sarà considerata non valida.

La comunicazione dell'autolettura da parte del Cliente non esime il Venditore dall'effettuare le letture periodiche secondo le scadenze previste.

Fatturazione dei consumi

Frequenza

La fatturazione dei consumi deve avvenire con una frequenza che varia secondo i consumi annui del Cliente:

- almeno **quadrimestrale** per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno. Questi Clienti devono ricevere una bolletta di conguaglio almeno ogni anno;

- almeno **trimestrale** per i Clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno. Questi Clienti devono ricevere una bolletta di conguaglio almeno ogni sei mesi;
 - almeno **mensile** per i Clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno, tranne i mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% a quelli medi mensili. Questi Clienti devono ricevere solo bollette calcolate sui consumi effettivi.
- Dato che il processo di fatturazione è generalmente continuo, l'emissione delle bollette non coincide necessariamente con l'inizio o la fine di un bimestre. Nella tabella che segue sono sintetizzate le frequenze di lettura e fatturazione:

Tabella 1 – Frequenza di lettura e fatturazione

Consumi medi annui	Numero tentativi di letture annue (*)	Numero fatture annue in acconto o a stima	Numero di fatture annue di conguaglio (**)
Fino a 500 Smc	1	2	1
Oltre 500 e fino a 5.000 Smc	2	2	2
Oltre 5.000 Smc	12	0	12 (***)

(*) Con una modalità di autolettura garantita al Cliente.

(**) In presenza di un gruppo di misura accessibile, nel qual caso la previsione è tassativa.

(***) Nel caso di consumi non fortemente stagionalizzati.

Calcolo dei consumi

Consumi effettivi

La fatturazione avviene sulla base dei consumi rilevati al momento della lettura effettuata dal Distributore o dell'autolettura del Cliente.

Consumi stimati

Nel periodo che intercorre tra una lettura e quella successiva, la fatturazione può anche avvenire in relazione ai consumi presunti, stimati dal Venditore sulla base dei consumi storici del Cliente. Possono essere attribuiti definitivamente soltanto i consumi effettivi, rilevati con la lettura o autolettura del misuratore.

Ciascun Venditore deve comunicare ai propri Clienti le modalità di calcolo dei consumi presunti. I Clienti devono cioè essere messi in grado di comprendere con quali criteri vengono stimati i loro consumi.

Per i Clienti che stipulano per la prima volta un contratto di fornitura, la stima si basa su quanto dichiarato al momento della sottoscrizione del contratto, riguardo l'impiego del gas, il numero e il tipo di apparecchiature da alimentare.

Il Venditore deve aggiornare la funzione dei consumi storici del Cliente ogni volta che ha a disposizione i dati dei consumi reali. Se il Cliente comunica l'autolettura con una frequenza superiore a quella di fatturazione, il Venditore potrà decidere di tener conto per l'adeguamento della funzione storica dei consumi, delle sole autoletture pervenute nel periodo indicato in bolletta.

Variazioni tariffarie

Eventuali variazioni tariffarie devono essere applicate solo ai consumi effettuati a partire dal giorno in cui entrano in vigore, considerando convenzionalmente costante il consumo giornaliero del periodo compreso tra una variazione e quella successiva. Le variazioni sono applicate sulle bollette emesse dopo la data della loro decorrenza, anche nel caso di ricorso a consumi stimati.

Rettifiche

In caso di errori nella fatturazione a svantaggio del Cliente, l'accredito della somma non dovuta deve avvenire entro il tempo massimo previsto come standard di qualità commerciale per questa prestazione dalla *delibera ARG/com 164/08 del 18.11.2008* (e successive modifiche ed integrazioni), cioè entro 90 giorni solari, decorrenti dalla data di comunicazione al Cliente del riconoscimento dell'errore da parte del Venditore.

Pagamento della bolletta

Emissione e scadenza

La bolletta deve indicare la data di emissione e quella di scadenza per il pagamento, che deve essere fissata ad almeno venti giorni dalla data di emissione.

Se il pagamento avviene entro la data indicata e presso i soggetti autorizzati dal Venditore (poste, banca, ecc.), il Cliente è libero dai suoi obblighi.

Pagamento senza oneri

Il Venditore deve offrire almeno una modalità gratuita, cioè non gravata da oneri di riscossione, per il pagamento della bolletta nel territorio di ciascuna provincia servita. Tale modalità è lasciata alla libera scelta del Venditore.

Morosità del Cliente

Interessi di mora

Se il pagamento avviene oltre i termini di scadenza indicati in bolletta, il Venditore può richiedere al Cliente gli interessi di mora pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea aumentato del 3,5% per il periodo di ritardo.

Il Cliente buon pagatore, cioè il Cliente che nei due anni precedenti ha sempre pagato la bolletta entro i termini, per i primi dieci giorni di ritardo deve pagare solo gli interessi legali.

Spese di sollecito

Il Venditore può richiedere, in aggiunta all'interesse di mora, il pagamento delle sole spese postali relative all'invio del sollecito. Non è possibile richiedere il risarcimento di eventuali danni ulteriori.

Sospensione della fornitura

Preavviso e sospensione

Le modalità di sospensione della fornitura sono definite dall'Autorità con *delibera n. 99/11 del 21.07.2011 (e successive modifiche ed integrazioni)*.

Se il Cliente non paga entro i termini indicati in bolletta, il Venditore deve inviare una raccomandata (non è necessario l'avviso di ritorno) con l'indicazione:

- del termine ultimo per il pagamento;
- delle modalità con cui comunicare l'avvenuto pagamento (telefono, fax, ecc.);
- del termine previsto per la sospensione della fornitura, se il Cliente continua a non pagare;
- del diritto del Cliente ad ottenere degli indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto delle previsioni regolatorie da parte del Venditore.

Se il Cliente non paga il Venditore può dare corso alla sospensione della fornitura.

Garanzie per il Cliente

La fornitura non può essere sospesa se il Cliente non è stato preavvisato con raccomandata. Inoltre, la fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- quando il pagamento della bolletta è già stato eseguito ma non ancora comunicato al Venditore dall'incaricato alla riscossione per una causa non imputabile al Cliente;
- se l'importo non pagato è inferiore o uguale al deposito cauzionale;
- in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla fornitura di gas (ad esempio la fornitura di energia elettrica) quando tale fornitura è erogata da un'impresa multiservizio;
- nei giorni di venerdì e sabato e nei giorni festivi e prefestivi;
- per cause non previste in modo dettagliato nel contratto di vendita e quindi non note al Cliente;
- in caso di mancata sottoscrizione del contratto di fornitura.

Il Venditore può sospendere la fornitura anche senza preavviso in soli tre casi:

- per accertata appropriazione fraudolenta di gas (furto di gas);
- per manomissione e rottura dei sigilli del contatore;
- per utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto di vendita.

Oneri per il Cliente

Nel caso di sospensione della fornitura per morosità, il Venditore può chiedere al Cliente il contributo per la disattivazione e la riattivazione, nel limite del costo sostenuto per queste operazioni.

Riattivazione

La riattivazione della fornitura deve avvenire entro due giorni da quando il Cliente comunica l'avvenuto pagamento secondo le modalità indicate nella raccomandata di preavviso. Sono esclusi dal conteggio i giorni festivi.

Il tempo di riattivazione della fornitura è uno degli standard specifici di qualità commerciale previsti dalla *delibera n. 574/13/R/gas del 12.12.2013*, e se non viene rispettato il Cliente riceve un indennizzo automatico.

Rateizzazione del pagamento

Il Cliente, in caso di conguagli particolarmente elevati rispetto alle bollette in acconto, ha il diritto di pagare il corrispettivo con rate successive. La possibilità di ottenere la rateizzazione deve essere indicata nella bolletta rateizzabile.

I casi in cui il Venditore deve concedere la rateizzazione sono i seguenti:

- per i Clienti con consumi fino a 5.000 Smc/anno, quando la bolletta di conguaglio è superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette ricevute in seguito alla precedente bolletta di conguaglio, salvo il caso in cui la differenza fra addebito fatturato nella bolletta di conguaglio e addebiti fatturati nelle bollette stimate o in acconto sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi del Cliente.
- per i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del contatore, venga richiesto il pagamento di consumi non registrati dal contatore;
- per i Clienti con contatore accessibile ai quali è richiesto un conguaglio a causa di una o più mancate letture.

Il pagamento non può essere rateizzato per importi inferiori a € 50.

Sulle somme pagate a rate i Clienti devono corrispondere gli interessi pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea.

Richiesta di rateizzazione

La richiesta di rateizzazione deve essere formulata dal Cliente entro il termine di scadenza della bolletta rateizzabile.

Numero di rate

Se il Cliente e il Venditore non concordano una diversa soluzione, l'importo rateizzato è suddiviso in un numero di rate costanti pari almeno al numero di bollette in acconto ricevute dal Cliente dopo l'ultima bolletta di conguaglio, e comunque non inferiore a due.

Deposito cauzionale

Il Venditore può richiedere al Cliente, al momento della sottoscrizione del contratto, il versamento di un deposito cauzionale o di equivalente garanzia.

La somma depositata è fruttifera e deve essere restituita, al termine del rapporto contrattuale, maggiorata degli interessi legali.

Non possono essere richiesti anticipi sui consumi o garanzie non fruttifere.

Valore massimo

Il livello massimo del deposito cauzionale, ai sensi della *delibera ARG/gas 64/09 del 28/05/2009 (e successive modifiche ed integrazioni)*, è così determinato:

a) per i punti di riconsegna nella titolarità di Clienti Domestici ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa annua ai sensi della delibera ARG/gas 88/09 del 06.07.2009 e successive modifiche ed integrazioni:

- € 25,00, per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno;
- € 77,00, per i Clienti con consumo superiore a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;
- valore di una mensilità di consumo medio annuo al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno.

b) per tutti gli altri punti di riconsegna:

- € 30,00, per i Clienti con consumo inferiore a 500 Smc/anno;
- € 90,00, per i Clienti con consumo fino a 1.500 Smc/anno;

- € 150,00, per i Clienti con consumo fino a 2.500 Smc/anno;
- € 300,00, per i Clienti con consumo 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 superiore a 5.000 Smc/anno.

Domiciliazione

I Clienti con consumi fino a 5.000 Smc/anno che pagano le bollette con la domiciliazione bancaria o postale sono esentati dal versamento del deposito. A questi Clienti, il Venditore restituisce la somma eventualmente già versata come garanzia.

Reclami

Il Venditore deve rendere disponibile un modulo prestampato che illustri le modalità e le procedure di reclamo. Il modulo deve essere consegnato al Cliente quando stipula un nuovo contratto e quando il Cliente lo richiede.

Le procedure e modalità di inoltro dei reclami devono tenere in considerazione le particolari esigenze dei Clienti anziani e disabili.

Il Cliente può inoltrare il reclamo con ogni mezzo utile alla comunicazione con il Venditore che consenta di accertare la data del suo ricevimento.

I testi delle delibere dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, citati nella presente documento, possono essere consultati e scaricati dal sito www.autorita.energia.it (Consumatori, Atti e provvedimenti).

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



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 191/2013/R/gas dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

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 e dai soggetti che svolgono attività di servizio pubblico, caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 metri cubi alle condizioni standard;

b. i consumatori di gas metano per autotrazione.

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

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo **Sportello per il consumatore di energia** al numero verde **800.166.654** o con le modalità indicate nel sito internet www.autorita.energia.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 16,30.

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 per l'energia elettrica > Assicurazione clienti finali.

Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita del gas naturale

Ai sensi dell'art. 40 della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ARG/com 164/08 del 18.11.2008 e successive modifiche ed integrazioni (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 **2015**.

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 2015	Tempo medio 2015
Risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	195	195	0	100%	9,2
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	11	11	0	100%	28,5
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	1	1	0	100%	10

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 8 mesi), di un indennizzo automatico base pari a **20,00 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 2015
Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	414	390	24	94,2%
Risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo di 40 giorni solari	95%	82	82	0	100%

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

Ai fini del presente Contratto si applicano le seguenti definizioni:

Autorità o AEEGS: è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481, 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 delibere dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico possono essere consultati e scaricati dal sito www.autorita.energia.it.

Cliente o Cliente finale: è il Cliente, indifferentemente domestico o non domestico, 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, di cui alla delibera ARG/com 104/10 del 08.07.2010 e successive modifiche ed integrazioni, 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 Codice, a norma dell'art. 7 della legge 29 luglio 2003 n. 229, di cui al Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche ed integrazioni.

Codice di condotta commerciale: Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai Clienti finali, Allegato A della delibera ARG/com 104/10 del 08.07.2010 e successive modifiche ed integrazioni.

Contatore o gruppo di misura: è l'insieme delle apparecchiature poste presso il punto di consegna al Cliente finale che misura l'energia elettrica prelevata.

Contratto: è l'insieme delle regole che disciplinano la fornitura di energia elettrica 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.

Contratto o attivazione non richiesta: ai sensi della Delibera 153/2012/R/com del 19.04.2012 (e successive modifiche ed integrazioni) sono, rispettivamente, il contratto tra il venditore ed il Cliente finale che quest'ultimo ritiene derivi da una pratica commerciale scorretta e l'accesso per sostituzione compiuto al fine di eseguire un contratto non richiesto dal Cliente finale.

Delibera ARG/elt 4/08 del 25.01.2008 (e successive modifiche ed integrazioni): è la Delibera dell'AEEG che regola i servizi di dispacciamento e di trasporto (trasmissione, distribuzione e misura) dell'energia elettrica nei casi di morosità dei Clienti finali o di inadempimento da parte del venditore.

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.

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.

Fornitore: Ascotrade S.p.A., di seguito chiamata anche la Società, con sede legale e recapito postale in via Verizzo, 1030 – 31053 Pieve di Soligo (TV).

Part: 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 viene consegnata dal Fornitore e prelevata dal Cliente finale.

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.

TIC: Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione per il periodo di regolazione 2012-2015, Allegato C della delibera ARG/elt 199/11 del 29.12.2011 e successive modifiche ed integrazioni

TIME: Testo integrato delle disposizioni dell'AEEG per l'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015, Allegato B della delibera ARG/elt 199/11 del 29.12.2011 e successive modifiche ed integrazioni

TIQE: Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015, approvato con delibera ARG/elt 198/11 del 29.12.2011 e successive modifiche ed integrazioni.

TIQV: Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale di cui alla delibera ARG/com 164/08 del 18.11.2008 e successive modifiche ed integrazioni.

TIT: Testo integrato delle disposizioni dell'AEEG per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015, Allegato A della delibera ARG/elt 199/11 del 29.12.2011 e successive modifiche ed integrazioni.

Art. 1 - Oggetto del contratto

1.1 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.

1.2 Uso dell'energia elettrica

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 alla 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. 2 - Perfezionamento e consegna del Contratto

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

2.2 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 Distributore per tale attività.

La Società si riserva il diritto di accettare o rifiutare tale Richiesta entro 45 (quarantacinque) giorni dal suo ricevimento.

2.3 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;
- mancato ottenimento da parte della Società di adeguata copertura assicurativa o bancaria sul credito commerciale, nei confronti del Cliente, da parte di primario istituto con il quale ha stipulato o potrebbe stipulare una polizza destinata a coprire il proprio credito commerciale;
- 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.

Ai sensi dell'art. 10 della Delibera ARG/elt 4/08 del 25.01.2008, nel caso di acquisizione del Cliente da parte della Società per cambio fornitore, l'esecuzione del Contratto è inoltre subordinata al fatto che al momento della richiesta di switching il Cliente non risulti sospeso per morosità oppure soggetto di una richiesta di indennizzo.

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 3.9. Ai sensi dell'art. 50, co. 3 o art. 51, co. 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'AEEGS 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.

2.4 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.

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

3.1 Il Contratto ha durata annuale a decorrere dalla data di effettivo inizio della somministrazione di energia elettrica, indipendentemente da quella indicata nella Richiesta e/o nell'Offerta Commerciale. La Società si impegna a garantire l'attivazione della fornitura al perfezionamento di tutte le condizioni e dalla disponibilità di tutta la documentazione necessaria 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 3.2, 3.3, 3.4 e 3.8.

3.2 E' facoltà del Cliente, in conformità alla delibera AEEG n. 144/07 del 25.06.2007 (Disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale) e successive modifiche ed integrazioni, recedere in qualsiasi momento dal contratto, per cambio fornitore, mediante comunicazione da inviarsi alla Società a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di:

- 1 (un) mese per i Clienti Domestici
 - 3 (tre) mesi per i Clienti Non Domestici in bassa tensione
- decorrenti a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso.

In caso di mancato rispetto del termine di preavviso di cui sopra, la Società, fatta salva la propria facoltà di agire giudizialmente per ottenere il risarcimento degli ulteriori danni subiti, si riserva la facoltà di addebitare al Cliente, per il periodo intercorrente tra la data di effettivo passaggio all'altro fornitore e la data contrattualmente prevista di efficacia del recesso, un onere aggiuntivo (a titolo di risarcimento dei costi sostenuti) pari al prezzo dell'energia indicato nell'Offerta Commerciale, maggiorato del 10 (dieci) %, con riferimento ai suoi consumi medi mensili.

3.3 Nel caso in cui il recesso del Cliente Domestico o Non Domestico in bassa tensione 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. Qualora non vi sia contestuale subentro, per la disattivazione della fornitura, che verrà eseguita nei termini previsti dall'AEEGSI, nella fattura di chiusura del Contratto verranno addebitati i costi previsti dal Distributore e/o dall'AEEGSI per tale attività.

- 3.4** Nel Contratto in cui sia ricompreso almeno un punto alimentato in tensione diversa dalla bassa non è prevista la facoltà di recesso anticipato.
Il Contratto si rinnoverà tacitamente di anno in anno qualora una delle Parti non comunichi all'altra la disdetta, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con preavviso di almeno 1 (un) mese rispetto alla sua scadenza.
Nel caso in cui il Cliente receda anticipatamente dal Contratto, la Società, fatta salva la propria facoltà di agire giudizialmente per ottenere il risarcimento degli ulteriori danni subiti, si riserva di addebitare allo stesso, per i mesi mancanti alla fine del Contratto, un onere aggiuntivo (a titolo di risarcimento dei costi sostenuti) pari al prezzo dell'energia indicato nell'Offerta Commerciale, maggiorato del 10 (dieci) %, con riferimento ai suoi consumi medi mensili.
- 3.5** Nel caso di Clienti finali Non Domestici con un unico contratto di fornitura per più punti di prelievo, connessi a livelli di tensione anche diversi dalla bassa, fermo – ove applicabile – quanto previsto dall'art. 3.1, il diritto di recesso è regolato dalle previsioni di cui al precedente art. 3.4.
- 3.6** 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 deferita alla prima data utile successiva che verrà comunicata tempestivamente dalla Società al Cliente.
- 3.7** Ai sensi della delibera ARG/elt 4/08 del 25.01.2008 e successive modifiche ed integrazioni, 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.
- 3.8** Relativamente ai Clienti Domestici e Non Domestici alimentati in bassa tensione, è facoltà della Società, in conformità alla Delibera AEEG n. 144/07 del 25.06.2007 (Disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale) e successive modifiche ed integrazioni, 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.
- 3.9** Qualora il contratto di fornitura sia stato concluso dal Cliente finale domestico in luogo diverso dai locali commerciali del Venditore o a distanza, il Cliente può recedere dal contratto senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto 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. L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso incombe sul Cliente consumatore.

Art. 4 - Condizioni di fornitura

4.1 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.

4.2 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.

4.3 Fasce orarie

Le fasce orarie F1, F2 e F3 sono definite in conformità a quanto previsto nella delibera dell'AEEG n. 156/07 del 27.06.2007 e successive modifiche ed integrazioni. Le fasce orarie Peak e Off Peak sono così definite: ore di Peak sono le ore comprese tra le 08.00 e le 20.00 di tutti i giorni dell'anno dal lunedì al venerdì; ore di Off Peak sono le ore comprese tra le 00.00 e le 08.00 e tra le 20.00 e le 24.00 di tutti i giorni dal lunedì al venerdì e tutte le ore del sabato e della domenica dell'intero anno.

4.4 Comunicazione consumi e potenze prelevate

Nel caso in cui i punti di prelievo del Cliente non fossero stati somministrati dalla Società nei precedenti 12 (dodici) mesi, entro il giorno 15 (quindici) del secondo mese antecedente l'inizio della somministrazione, il Cliente dovrà inviare alla Società la fattura relativa all'ultimo mese di fornitura con il precedente fornitore.
Qualora il Cliente, nei precedenti 12 (dodici) mesi, fosse già stato somministrato dalla Società, quest'ultima assumerà come validi i dati consuntivi di consumo e potenza prelevati e fatturati nello stesso periodo nel corso dell'anno precedente.

4.5 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. 12.

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 attendono 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 Terna S.p.A. - Rete Elettrica Nazionale S.p.A. (di seguito Terna) e/o 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.

4.6 Responsabilità

Per quanto espressamente previsto al precedente punto, la Società quale "Cliente grossista" ai sensi dell'art. 2 comma 5 del D.Lgs. 79/99, 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.

4.7 Complessi 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 di precisione raccomandati, qualora non disposto diversamente dalla normativa vigente, dal Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI). 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. 5 - Condizioni economiche di fornitura, imposte e pagamenti

5.1 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 applicate sulle fatture emesse successivamente alla data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione, limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo a detta data.

5.2 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 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 alla 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.

5.3 Qualora, in corso di vigenza del Contratto, si verificasse una sostituzione, da parte del Distributore, del gruppo di misura del Cliente da integratore a orario e/o una modifica dell'Opzione tariffaria di trasporto del Distributore, la Società prenderà atto automaticamente dell'avvenuto cambiamento effettuando l'eventuale conguaglio nella prima fattura utile.

Art. 6 - Trasporto e dispacciamento dell'energia

6.1 Contratto di trasporto e dispacciamento

La Società e/o altra/e società controllate dalla stessa e/o controllate dalla medesima controllante e/o terze ed incaricate dalla stessa Società, relativamente ai punti di prelievo oggetto del presente Contratto, provvederà/provederanno a stipulare per conto del Cliente il contratto di trasporto con il Distributore locale e il contratto di dispacciamento con Terna. A tal fine il Cliente conferisce sin d'ora mandato senza rappresentanza ex art. 1705 e senza obbligo di rendiconto in deroga all'art. 1713 del Codice Civile alla Società, attribuendole i seguenti poteri esercitabili in via alternativa:

- facoltà di conferire a sua volta mandato con rappresentanza a società controllata dalla stessa e/o controllata dalla medesima controllante e/o terze, affinché quest'ultima agisca in nome e per conto della Società per la stipulazione di uno o più dei suddetti contratti, nonché di revocare e sostituire la stessa;
- facoltà di stipulare i predetti contratti, sia congiuntamente che disgiuntamente, con altra/e società controllate dalla stessa e/o controllate dalla medesima controllante ed incaricate dalla stessa Società;
- facoltà di incaricare direttamente altra/e società dalla stessa controllate e/o controllate dalla medesima controllante e/o terze, per la stipulazione dei predetti contratti in nome proprio e per conto del Cliente.

6.2 Gratuità mandato e impegni del Cliente

Il mandato deve intendersi a titolo gratuito e senza obbligo di rendiconto in deroga all'art. 1713 del Codice Civile. 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. Il Cliente dichiara di non avere obbligazioni insolite relative a precedenti contratti di somministrazione, trasporto e dispacciamento. Il Cliente autorizza sin d'ora la Società a richiedere al Distributore locale competente i dati storici di consumo dell'energia elettrica relativi agli ultimi 12 (dodici) mesi di fornitura.

6.3 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.

Il Cliente si impegna inoltre a rilasciare alla Società su richiesta della stessa, o di società dalla stessa incaricate, la dichiarazione di interesse e/o il mandato esclusivo ed irrevocabile e senza obbligo di rendiconto in deroga all'art. 1713 del Codice Civile per assegnazione di capacità di interconnessione con l'estero, su base annua e/o per periodi temporali inferiori.

6.4 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.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, voltura e subentro, variazione di potenza di un sito già attivo. La Società cesserà di dare corso alle richieste del Cliente alla data di cessazione per qualsivoglia causa del Contratto.

6.5 Revoca del mandato

Il Cliente ha la facoltà di revocare il Mandato alla connessione conferito alla Società relativamente ai soli punti di prelievo connessi alla rete ad un livello di tensione

diverso dalla bassa. Tale revoca dovrà essere comunicata alla Società in forma scritta mediante raccomandata A/R.

Art. 7 - 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. 8 - Modalità di fatturazione e pagamento

8.1 Periodicità di fatturazione

La fatturazione dei consumi dell'energia elettrica avrà periodicità mensile o bimestrale, come previsto dalla normativa vigente, ed avverrà sulla base dei dati analitici relativi ai consumi dello stesso, sempre che tali dati siano resi disponibili alla Società dal Distributore.

8.2 Fatturazione in acconto dei consumi

Nel caso in cui i dati non siano resi disponibili dal Distributore in tempo utile per la fatturazione, la Società si riserva la possibilità di fatturare in acconto i consumi e il corrispettivo di trasporto mensile stimati a partire dall'anno precedente ovvero, se questi non sono disponibili, sulla base dei dati di consumo previsionali comunicati dal Cliente in sede di stipula del contratto. Al ricevimento delle fatture emesse dal Distributore per il servizio di trasporto, la Società provvederà ad effettuare gli eventuali conguagli addebitando, relativamente al servizio di trasporto, i costi imputati dal Distributore stesso.

8.3 Modalità di fatturazione in caso di sostituzione del gruppo di misura

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.

8.4 Addebito di oneri e/o corrispettivi e/o costi aggiuntivi stabiliti dall'AEEG

Eventuali oneri e/o corrispettivi e/o costi aggiuntivi stabiliti dall'AEEG 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.

8.5 Trasparenza della fattura

La fattura dei consumi dell'energia elettrica, comunemente chiamata bolletta, riporta tutti i dati e le informazioni stabilite dalla Direttiva per l'armonizzazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi (Allegato A alla delibera ARG/com 202/09 del 28.12.2009 e successive modifiche ed integrazioni), quali quelle atte ad individuare il Cliente, i periodi di riferimento, i consumi, gli account, i prezzi applicati, le imposte ed ogni altra voce che incide nella determinazione del corrispettivo da pagare.

Art. 9 - Pagamenti, morosità del Cliente e sospensione della fornitura

9.1 Il pagamento della fattura deve essere effettuato 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.

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

9.3 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.

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

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

9.6 In caso di ritardato 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.

9.7 La Società, in caso di mancato pagamento delle fatture energia elettrica entro i termini stabiliti - in conformità alla delibera ARG/elt 4/08 del 25.01.2008 e successive modifiche ed integrazioni - ai fini della costituzione in mora del Cliente e ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile - invierà allo stesso 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 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 Titolo II dell'allegato A alla delibera ARG/elt 4/08 del 25.01.2008, in particolare, richiedendo al Distributore, con riferimento ai punti di consegna disalimentabili, la sospensione della fornitura per uno o più punti di prelievo, fatta salva ogni altra azione per il recupero del credito e, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito.

Nel caso di Clienti finali connessi in bassa tensione, 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 10 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura.

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 insoluiti, 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.

Nel caso di Clienti qualificabili come non disalimentabili, ai sensi della delibera ARG/elt 4/08 del 25.01.2008, il suddetto termine ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile decorre dal termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora. La Società in caso di sospensione per morosità, potrà addebitare al Cliente il contributo di disattivazione e riattivazione della fornitura, nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità.

Art. 10 - Garanzie di pagamento

10.1 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, secondo quanto previsto dalle disposizioni dell'Autorità in materia.

10.2 Il Cliente Non Domestico alimentato in tensione diversa dalla bassa, qualora la Società a suo insindacabile giudizio lo richieda, si impegna a far rilasciare da un primario istituto di credito o assicurativo almeno 15 (quindici) giorni prima della data di inizio della somministrazione, ovvero in qualunque momento durante la vigenza del Contratto, previa comunicazione scritta che fisserà un termine di 15 (quindici) giorni per procurarne il rilascio, garanzia bancaria o assicurativa in favore della Società, per un importo complessivo fino ad un ammontare massimo di 4 (quattro) mesi di fornitura calcolato sulla base dei consumi medi mensili previsti dal Contratto.

10.3 La garanzia di cui all'art. 10.2, qualora richiesta, resterà in vigore per tutta la durata del presente Contratto e per i successivi 3 (tre) mesi. In caso di escussione da parte della Società di detta garanzia, il Cliente dovrà provvedere a reintegrarla entro 5 (cinque) giorni lavorativi.

10.4 In caso di mancato rilascio della predetta 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.11.

Art. 11 - Clausola risolutiva espressa

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

- 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;
- ricevimento da parte della Società della comunicazione della compagnia di assicurazione o bancaria, con la quale la stessa segnala il venir meno anche parziale della copertura assicurativa o bancaria di cui all'art. 2.3. del Contratto, ivi incluso il declassamento della posizione individuale del Cliente, per ragioni imputabili a mutate condizioni economiche e/o finanziarie del Cliente;
- 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. 5.2;
- condizioni di sicurezza mancanti;
- 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 pagamento di una o più fatture ovvero mancato versamento del deposito cauzionale o mancata prestazione di garanzia equivalente, laddove sia stato previsto;
- 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.

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

11.3 In tutti i casi di inadempimento previsti dal precedente art. 11.1 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.

11.4 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere dal Contratto senza preavviso né indennizzo alcuno, in caso di forza maggiore, quale definita nel successivo art. 12. In tal caso, prima di esercitare tale facoltà, le Parti devono compiere ogni sforzo per ricercare una possibile soluzione.

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

Art. 12 - Forza maggiore

12.1 Le Parti non sono tra loro responsabili per qualsiasi inadempimento dovuto a causa di forza maggiore o comunque da qualsiasi causa al di fuori del controllo delle stesse.

12.2 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.

12.3 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.

12.4 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. 13 - Cessione

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. 14 - Inserimento automatico di condizioni imposte da leggi e provvedimenti delle autorità competenti

14.1 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.

Tutti i riferimenti normativi nazionali citati nel Contratto e nei suoi allegati sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni. Tali riferimenti sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Le Delibere AEEGSI sono, inoltre, disponibili nel sito web www.autorita.energia.it.

14.2 Qualora i contenuti imposti dagli eventuali provvedimenti di cui al punto precedente, non fossero suscettibili di inserimento automatico nel Contratto, le Parti provvedono di comune accordo a formulare le clausole integrative o modificative al fine di ottemperare ai provvedimenti di cui sopra.

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

15.1 Fatto salvo quanto previsto all'art. 14.1, la Società 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'AEEG a tutela dei Clienti. Ai sensi dell'art. 12.3 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.

15.2 In deroga all'art. 15.1 il Cliente Non Domestico alimentato in tensione diversa dalla bassa prende atto e accetta che la Società, almeno un mese prima della scadenza annuale, possa rivedere i corrispettivi di vendita dell'energia provvedendo a comunicarglieli a mezzo raccomandata A/R, affinché questi possa eventualmente esercitare il diritto di recesso entro 10 giorni dalla data di ricezione della comunicazione. Ove il recesso del Cliente Non Domestico alimentato in tensione diversa dalla bassa non pervenga nel termine su indicato, il Contratto si intenderà rinnovato per l'anno successivo alle nuove condizioni prospettate.

Art. 16 - Registrazione

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 - Riservatezza

Durante il periodo di durata del Contratto e per i 2 (due) anni successivi alla scadenza e/o anticipata risoluzione per qualsiasi motivo dello stesso, ciascuna Parte si impegna a non divulgare informazioni relative al Contratto stesso se non con espresso consenso dell'altra, salvo i dati, le informazioni e le notizie che per loro natura devono essere divulgati o comunicati a terzi al fine di eseguire o perfezionare gli adempimenti connessi ai servizi oggetto del Contratto.

Art. 18 - Modifiche

Eventuali modifiche al Contratto, diverse da quelle di cui all'art. 15, potranno essere concordate dalle Parti solo per iscritto.

Art. 19 - Comunicazioni

19.1 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.

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

19.3 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. 20 - Livelli specifici e generali di qualità, indennizzi automatici e Protocolli di autoregolazione

20.1 La Società si impegna a rispettare i livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'Autorità e a corrispondere al Cliente gli indennizzi automatici previsti per il loro mancato rispetto, per quanto di competenza.

20.2 La Società, nei casi previsti, provvederà entro il 30 giugno di ogni anno a fornire al Cliente 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 dalla Delibera ARG/elt 4/08 del 25.01.2008.

In base a quanto previsto all'art. 3.5 dell'allegato A alla Deliberazione ARG/elt 4/08 del 25.01.2008, la Società è tenuta a corrispondere al Cliente finale un indennizzo automatico per un importo pari ad Euro 30 (trenta) 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 (venti) 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.

20.3 Qualora la Società - ai sensi della Delibera AEEG 153/2012/R/com del 19.04.2012 e successive modifiche ed integrazioni ("Adozione di misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti ed attivazioni non richiesti di energia elettrica e/o di gas naturale") - singolarmente o in forma congiunta, si doti di un Protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti ed attivazioni non richiesti, che preveda l'applicazione di procedure ulteriori rispetto agli adempimenti in materia già previsti dalla regolazione dell'Autorità, l'adozione di tale protocollo sarà comunicata al Cliente in fase preliminare alla conclusione del Contratto. I contenuti del protocollo saranno inoltre indicati nel sito internet della Società con adeguata evidenza.

Art. 21 - Elezione di domicilio, Reclami e Richieste di Informazioni, Conciliazione paritetica e Foro competente

21.1 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.

21.2 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 telematico; il servizio a cui si riferisce il reclamo (nel caso specifico energia elettrica).

Nel caso in cui il Contratto sia stato concluso in luogo diverso dai locali commerciali della Società o attraverso forme di comunicazione a distanza, il Cliente che ritenga di essere stato oggetto di un Contratto o di una attivazione non richiesta - ai sensi della Delibera AEEG 153/2012/R/com del 19.04.2012 e successive modifiche ed integrazioni ("Adozione di misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti ed attivazioni non richiesti di energia elettrica e/o di gas naturale") - non appena lo riscontri (e comunque non più tardi di 30 (trenta) giorni solari dalla data in cui ne ha avuto effettiva conoscenza), può inviare alla Società un "reclamo per contratto non richiesto".

Per data in cui ne ha avuto conoscenza si intende:

- il decimo giorno solare successivo alla data in cui il Venditore ha inviato la conferma del contratto, e ciò anche nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali qualora la conferma venga inviata successivamente alla conclusione del contratto stesso;
- la data di scadenza del pagamento della prima bolletta emessa dal Venditore non richiesto, nei casi diversi dal precedente alinea.

Al reclamo dovrà essere allegata copia della documentazione attestante la data di conoscenza del contratto non richiesto o dell'attivazione non richiesta (ad esempio, una copia della bolletta). In caso di reclamo per contratto non richiesto, la Società non potrà dar corso alla sospensione della fornitura per morosità fino alla definizione della controversia.

La Società non potrà altresì dar corso alla sospensione della fornitura per morosità, ai sensi della Delibera ARG/elt 04/2008 del 25.01.2008 e successive modifiche ed integrazioni, nel caso in cui 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.

21.3 Il Cliente, inoltre, potrà ricorrere gratuitamente alla procedura di Conciliazione paritetica per la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti il Contratto, che dovessero insorgere nel corso della fornitura. Tale procedura potrà essere attivata dal Cliente solo a seguito della mancata risposta da parte della Società ad un reclamo scritto o nel caso in cui non venga ritenuta soddisfacente la risposta ricevuta. Il Regolamento e la relativa Istanza di conciliazione sono disponibili presso gli sportelli e sul sito internet www.ascotrade.it.

21.4 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, salva ogni diversa ed espressa pattuizione tra le Parti. Per tutti gli altri Clienti non riconducibili a detta definizione sarà esclusivamente competente il Foro di Treviso.

Art. 22 - Disposizioni finali

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

22.2 Per quanto non contemplato dalle presenti Condizioni Generali, 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. 40 della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ARG/com 164/08 del 18.11.2008 e successive modifiche ed integrazioni (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 **2015**.

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 2015	Tempo medio 2015
Risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	29	29	0	100%	11,6
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 8 mesi), di un indennizzo automatico base pari a **20,00 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 2015
Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	50	48	2	96%
Risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo di 40 giorni solari	95%	4	4	0	100%

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

Via/Piazza: Civico:

Telefono: E-mail ²:

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

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

Tipologia Richiesta: RECLAMO RICHIESTA DI INFORMAZIONI SUGGERIMENTO

RECLAMO PER FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI

RICHIESTA DI RETTIFICA PER FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI

ALTRO

Autolettura ³: Data autolettura ³:

³ Campo da compilare nel caso di reclamo per fatturazione di importi anomali o richiesta di rettifica per fatturazione di importi anomali.

DESCRIZIONE:

Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per finalità connesse alla gestione del presente modulo.

Firma:

MODALITA' DI INOLTRO DEL MODULO

Il presente modulo può essere inoltrato/consegnato ad ASCOTRADE S.p.A. con le seguenti modalità:

- per posta, al seguente indirizzo:
ASCOTRADE S.p.A. – Servizio Clienti – Via Verizzo, 1030 – 31053 Pieve di Soligo (TV);
- per posta elettronica, al seguente indirizzo: ✉ info@ascotrade.it (→ per l'invio fare doppio click sulla busta);
- per fax, al seguente numero: 0438 985767;
- tramite gli sportelli ASCOTRADE dislocati sul territorio.