



## Fascicolo Cliente Domestico e Condominio uso domestico **Offerta PLACET** (Mercato Libero – Gas Naturale)

### Documentazione contrattuale:

- 1 Informazioni preliminari alla conclusione del contratto
- 2 Condizioni generali di fornitura
- 3 Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita del gas naturale
- 4 Informativa sul trattamento dei dati personali
- 5 Modulo per reclami, richieste di informazioni e suggerimenti
- 6 Modulo per reclami per fatturazione di importi anomali

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



Si forniscono di seguito, in forma schematica, le **informazioni preliminari alla conclusione del contratto** previste dal Codice di condotta commerciale, di cui alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ARG/com 104/10 del 08.07.2010 (e successive modifiche ed integrazioni). Ulteriori informazioni sono contenute nella Documentazione contrattuale.

#### RIFERIMENTI DELLA SOCIETÀ E CANALI DI CONTATTO

<b>Società</b>	<b>ASCOTRADE S.p.A.</b> Sede legale: Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV)
<b>Telefono</b>	Numero verde 800 383800
<b>Fax</b>	+39 0438 985767
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:servizio.clienti@ascotrade.it">servizio.clienti@ascotrade.it</a>
<b>Servizio Clienti</b>	Numero Verde 800 383800 Lun – Ven 8.00 – 20.00 Sab 8.00 – 18.00
<b>Indirizzo per inoltrare reclami e richieste informazioni</b>	Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV) E-mail: <a href="mailto:servizio.clienti@ascotrade.it">servizio.clienti@ascotrade.it</a> Fax: +39 0438 985767

#### INFORMAZIONI RIGUARDANTI IL CONTRATTO E LE CONDIZIONI ECONOMICHE

<b>Principali caratteristiche del servizio e condizioni limitative dell'Offerta</b>	Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione alternativamente di energia elettrica o di gas naturale presso il punto di fornitura del Cliente. È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi. L'offerta non è cumulabile con ulteriori promozioni proposte dalla Società nel Mercato Libero.
<b>Condizioni economiche di fornitura</b>	Il Contratto prevede l'applicazione delle condizioni economiche indicate nell'Offerta Commerciale prescelta, Offerta PLACET luce o gas, fissa o variabile, che costituisce parte integrante e sostanziale dello stesso.
<b>Modalità di determinazione eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi</b>	Le modalità di determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi sono indicati nell'Offerta Commerciale, che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto.
<b>Forme di garanzia richieste</b>	Ai Clienti che concludono il Contratto, viene richiesta una garanzia nella forma di deposito cauzionale. L'importo del deposito è pari a: <b>GAS</b> a) per i punti di riconsegna nella titolarità di Clienti ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa annua ai sensi del TIBEG: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Euro 25,00 (venticinque/00), per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno;</li> <li>• Euro 77,00 (settantasette/00), per i Clienti con consumo da 500 Smc/anno fino a 5.000 Smc/anno;</li> <li>• valore di una mensilità di consumo medio annuo al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno.</li> </ul> b) per tutti gli altri punti di riconsegna: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Euro 30,00 (trenta/00) , per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno;</li> </ul>

- Euro 90,00 (novanta/00), per i Clienti con consumo da 500 fino a 1.500 Smc/anno;
- Euro 150,00 (centocinquanta/00), per i Clienti con consumo da 1.500 fino a 2.500 Smc/anno;
- Euro 300,00 (trecento/00), per i Clienti con consumo da 2.500 fino a 5.000 Smc/anno;
- valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno.

**LUCE**

- a)** per i punti di prelievo nella titolarità di Clienti ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa annua ai sensi del TIBEG, l'ammontare massimo del deposito cauzionale è determinato in misura pari a Euro 5,2 (cinque/20) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata;
- b)** per tutti gli altri punti:
- Euro 11,50 (undici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i Punti di Prelievo nella titolarità dei Clienti Domestici;
  - Euro 15,50 (quindici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i Punti di Prelievo nella titolarità dei Clienti Non Domestici con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW;
  - non superiore alla migliore stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione, per tutti i Punti di Prelievo nella titolarità dei Clienti Non domestici con potenza disponibile superiore a 16,5 kW.

**Come vengono utilizzati i dati di lettura e criterio adottato per la stima dei consumi**

La quantificazione dei consumi di energia elettrica o di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore.

I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura secondo il seguente ordine:

- a)** dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
- b)** autoletture comunicate dal Cliente, con le modalità e le tempistiche indicate in fattura, e validate dal Distributore;
- c)** dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dalla Società sulla base dei consumi storici effettivi.

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

In ogni caso, in assenza di una lettura rilevata o di un'autolettura valida, il Venditore informa il Cliente delle cause che hanno impedito la lettura tramite apposita comunicazione inserita in fattura o allegata alla stessa.

Con riferimento alla fornitura di gas naturale, nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione ai fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.

<p><b>Periodicità di emissione delle fatture</b></p>	<p>Le fatture vengono emesse con la seguente frequenza:</p> <p><b>Fornitura di GAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>almeno quadrimestrale, per i Clienti gas con consumi fino a 500 Smc/anno;</li> <li>bimestrale, per Clienti gas con consumi da 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;</li> <li>mensile, per Clienti gas con consumi uguali o superiori a 5.000 Smc/anno, o per punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero;</li> </ul> <p><b>Fornitura di LUCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>bimestrale, per Clienti domestici e non domestici connessi in bassa tensione e con potenza inferiore o uguale a 16,5 kW;</li> <li>mensile, per Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza superiore a 16,5 kW.</li> </ul> <p>La fattura è emessa entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima.</p>
<p><b>Modalità e termini di pagamento delle fatture</b></p>	<p>Il pagamento delle fatture può essere effettuato a mezzo di versamento su c/c postale, addebito automatico su c/c bancario o postale, gratuitamente presso gli Istituti bancari indicati in bolletta oppure con altra forma utilizzata dalla Società indicata in bolletta.</p> <p>Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento entro 20 giorni dalla data di emissione della fattura.</p>
<p><b>Conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture</b></p>	<p>Se il Cliente non rispetta il termine di pagamento indicato nella fattura, la Società richiede al medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento, aumentato di 3,5 punti percentuali. Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto, è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.</p> <p>La Società può richiedere il pagamento delle spese postali relative all'invio del sollecito di pagamento.</p> <p>In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti, la Società invierà al Cliente una comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata oppure posta elettronica certificata (PEC), con preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento. Tale termine non sarà inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata o a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC o comunque non inferiore a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.</p> <p>In quest'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.</p> <p>Trascorsi inutilmente 3 (tre) giorni dalla scadenza del termine ultimo di pagamento, la Società, senza ulteriori avvisi, potrà chiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In questo caso la Società si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e riattivazione, nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA o definito nel prezzario del Distributore.</p> <p>Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:</p> <p>a) euro 30,00 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per</p>

	<p>morosità o, nel caso dell'energia elettrica, sia stata effettuata una riduzione di potenza;</p> <p>b) euro 20,00 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o, nel caso dell'energia elettrica, sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;</li> <li>ii. il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione di costituzione messa in mora;</li> <li>iii. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.</li> </ol>
<b>Modalità e tempi per l'avvio dell'esecuzione del contratto di fornitura</b>	<p>Il Cliente, sulla base del modulo Richiesta di fornitura predisposto dalla Società, formula una proposta di Contratto irrevocabile per i 45 (quarantacinque) giorni successivi alla sua sottoscrizione. Entro tale termine la Società comunica per iscritto l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente tale termine la proposta si intende revocata.</p> <p>Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione della Società.</p> <p>L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato nel modulo c), "nota informativa per il Cliente finale", contenuto nella Documentazione contrattuale, parte integrante del Contratto.</p>
<b>Durata di validità dell'offerta e modalità di adesione al contratto</b>	<p>Le condizioni economiche previste dall'offerta PLACET saranno applicate per 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione della fornitura.</p> <p>Con un anticipo di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, la Società comunicherà in forma scritta al Cliente le nuove condizioni economiche che, in mancanza di una diversa scelta del Cliente, saranno applicate nei successivi 12 (dodici) mesi.</p> <p>Il Cliente può aderire al contratto recandosi presso uno dei punti vendita più vicini o, nel caso di forniture per uso domestico, compilando l'apposita richiesta di fornitura web collegandosi al sito della Società.</p>
<b>Modalità per ottenere ulteriori informazioni sulle Condizioni Economiche applicate</b>	<p>Ulteriori informazioni sui corrispettivi applicati si possono ottenere contattando il nostro Servizio Clienti.</p>
<b>Durata del contratto, condizioni di rinnovo e facoltà di recesso</b>	<p>Il Contratto è a tempo indeterminato.</p> <p>Il Cliente può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto per cambiare fornitore, rilasciando al nuovo fornitore, in occasione della stipula del Contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere.</p> <p>Nel caso in cui il Cliente intenda recedere non per cambiare fornitore ma per cessare la fornitura, o per altre motivazioni, è dovuto un preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore.</p> <p>La Società può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta.</p>
<b>Modalità e termini per</b>	<p>Il Cliente domestico, nel caso in cui il contratto sia stato concluso a distanza o al di</p>

<b>L'esercizio del diritto di ripensamento</b>	fuori degli uffici commerciali del Venditore, può recedere dal contratto senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto, secondo quanto previsto dal Codice del Consumo, utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dalla Società o presentando una qualsiasi altra dichiarazione scritta (a mezzo raccomandata A/R, o lettera semplice, o fax o posta elettronica).
<b>Informazioni inerenti l'esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento</b>	Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, il Contratto non avrà esecuzione salvo che il Cliente domestico richieda espressamente che le procedure per dar corso all'attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento. Tale richiesta non comporta in alcun caso per il Cliente domestico la perdita del diritto di ripensamento. Qualora il Cliente finale domestico eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'attivazione della medesima, la Società può chiedere un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23,00 (ventitrè) Euro IVA esclusa. Qualora al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa essere impedita, il Cliente domestico è altresì tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.
<b>Informazioni sulla gestione dei reclami e sui diritti dei consumatori</b>	Eventuali reclami scritti o richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente alla Società utilizzando gli appositi moduli allegati al Contratto o scaricabili all'indirizzo <a href="http://www.ascotrade.it">www.ascotrade.it</a> . La Società provvederà a fornire risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente, riportati nell'allegato Informativa sui livelli di qualità commerciale. In tale allegato sono riportati oltre ai livelli di qualità commerciale in vigore, anche gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte della Società relativo all'anno precedente. Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale la Società non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità o, in alternativa, presso uno degli organismi di risoluzione delle controversie il cui elenco è disponibile sul sito web dell'ARERA. L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.
<b>Effetti del passaggio al mercato libero</b>	Con il passaggio nel Mercato Libero, a seguito della sottoscrizione di un'Offerta PLACET da parte di un Cliente servito in tutela (gas) o maggior tutela (energia elettrica), trovano applicazione le Condizioni Contrattuali, stabilite dall'ARERA, e le Condizioni economiche previste dall'Offerta prescelta, liberamente definite dalla Società di Vendita sulla base di una struttura di prezzo standard definita dall'ARERA, anziché le condizioni contrattuali ed economiche definite dall'ARERA per i Clienti del mercato tutelato. Il Cliente, fino alla completa liberalizzazione del mercato, potrà in ogni momento recedere dal contratto e sottoscrivere un contratto di fornitura nel mercato tutelato.
<b>Scheda di confrontabilità della spesa</b>	Come previsto dal Codice di condotta commerciale, ai Clienti domestici che sottoscrivono il contratto di energia elettrica o di gas naturale viene messa a disposizione una Scheda di confrontabilità della spesa, che permette di mettere a confronto la spesa annua complessiva derivante dall'applicazione delle condizioni economiche previste dall'ARERA per i Clienti del mercato tutelato con quella derivante dall'applicazione delle Condizioni Economiche previste dall'Offerta

	commerciale prescelta.
<b>Modalità attraverso le quali è possibile ottenere in forma scritta le suddette informazioni preliminari</b>	Qualora il Cliente desideri ricevere le informazioni preliminari in forma scritta, può contattare telefonicamente il Servizio Clienti o inoltrare una richiesta scritta alla Società utilizzando i canali di contatto a disposizione.

# **OFFERTA PLACET**

## **MODULO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI GAS NATURALE AI CLIENTI DOMESTICI E AI CONDOMINI USO DOMESTICO**

---



**Sommario**

Articolo 1.	<i>Definizioni e normativa di riferimento</i> .....	3
Articolo 2.	<i>Oggetto</i> .....	6
Articolo 3.	<i>Conclusione del Contratto</i> .....	6
Articolo 4.	<i>Procura a recedere</i> .....	7
Articolo 5.	<i>Diritto di ripensamento</i> .....	8
Articolo 6.	<i>Revoca della richiesta di switching</i> .....	9
Articolo 7.	<i>Conclusione dei contratti con il Distributore</i> .....	10
Articolo 8.	<i>Attivazione della fornitura</i> .....	10
Articolo 9.	<i>Condizioni Economiche</i> .....	10
Articolo 10.	<i>Durata del contratto, rinnovo e recesso</i> .....	11
Articolo 11.	<i>Fatturazione</i> .....	12
Articolo 12.	<i>Rateizzazione</i> .....	16
Articolo 13.	<i>Garanzie a carico del cliente finale</i> .....	18
Articolo 14.	<i>Interessi di mora</i> .....	20
Articolo 15.	<i>Inadempimento del Cliente</i> .....	20
Articolo 16.	<i>Prestazioni di competenza del Distributore</i> .....	22
Articolo 17.	<i>Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche</i> .....	23
Articolo 18.	<i>Forza maggiore</i> .....	23
Articolo 19.	<i>Responsabilità</i> .....	24
Articolo 20.	<i>Clausola risolutiva espressa</i> .....	24
Articolo 21.	<i>Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni</i> .....	25
Articolo 22.	<i>Assicurazione clienti finali gas</i> .....	25
Articolo 23.	<i>Integrazione del contratto</i> .....	26
Articolo 24.	<i>Cessione del contratto</i> .....	26
Articolo 25.	<i>Comunicazioni</i> .....	26
Articolo 26.	<i>Legge applicabile e foro competente</i> .....	26
Articolo 27.	<i>Risoluzione extra-giudiziale delle controversie</i> .....	27
Articolo 28.	<i>Dati personali</i> .....	27

*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

## Articolo 1. Definizioni e normativa di riferimento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

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

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

- a) modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET;
- b) informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi dell'Articolo 9, comma 9.1, lettere da a. a g. del Codice di condotta commerciale;
- c) nota informativa per il Cliente finale;
- d) modulistica recante le condizioni economiche;
- e) scheda di confrontabilità;
- f) informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale;
- g) modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento per i soli Clienti finali domestici;
- h) modulo per la presentazione dei reclami;
- i) modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;
- j) informativa sul trattamento per i dati personali;
- k) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto<sup>1</sup>.

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

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

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

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

<sup>1</sup> QUANTO INDICATO ALLA LETTERA I) INCLUDE QUALSIASI MODULO O DOCUMENTO MESSO A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE AL CLIENTE FINALE. A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO: MODULO PER DICHIARAZIONE E ISTANZA PER LE AGEVOLAZIONI FISCALI PREVISTE DALLA NORMATIVA VIGENTE, DOCUMENTAZIONE PER ALLACCIO/VOLTURA/SUBENTRO, DOCUMENTAZIONE ATTESTANTE IL TITOLO SULL'IMMOBILE ECC.

*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

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

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

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

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

*Parti:* sono il Cliente e il Fornitore;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

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

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

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

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

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

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

## **Articolo 2. Oggetto**

- 2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di gas naturale al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche offerte nell'ambito della presente Offerta PLACET.
- 2.2 È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.
- 2.3 Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquistato dal Fornitore da parte dell'esercente il servizio di *default* che in precedenza serviva il Cliente.
- 2.4 Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento e trasporto ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 7.
- 2.5 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il gas naturale messo a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare il gas naturale per usi differenti da quelli dichiarati e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.
- 2.6 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere il gas naturale a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

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

- 3.1 Il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una proposta di contratto irrevocabile per 45 (quarantacinque) giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunica per iscritto su Supporto durevole al

*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

Cliente l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente il predetto termine, la proposta di Contratto si intende revocata. Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Fornitore. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettivo da parte del Fornitore.

- 3.2 Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.
- 3.3 Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente finale fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente domestico una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente finale domestico è d'accordo, su un altro Supporto durevole. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo per i contratti telefonici, nel caso di qualsiasi contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente finale domestico la conferma del Contratto concluso su Supporto durevole, prima dell'Attivazione della fornitura.
- 3.4 Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** a i) della Documentazione contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla *home page*, in modalità anche stampabile e presso gli eventuali sportelli fisici.
- 3.5 La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.
- 3.6 Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad esempio voltura o nuovi allacci), il cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti.

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

- 4.1 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza ad ASCOTRADE S.p.A. perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal contratto con il precedente Fornitore con le modalità di cui al successivo comma 4.2. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.
- 4.2 Una volta trascorso l'eventuale termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento da parte del Cliente finale, ovvero nei casi in cui quest'ultimo richieda l'attivazione anticipata della fornitura ai sensi del successivo comma

*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

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

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

- 5.1 Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta:
- a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati nell'apposito modulo g) (Modulo di ripensamento) contenuto nella Documentazione contrattuale, parte integrante del Contratto.
  - b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.
- 5.2 L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente finale.
- 5.3 Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente finale richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.
- 5.4 La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente finale la perdita del diritto di ripensamento.
- 5.5 Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente finale un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23 euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente finale è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.
- 5.6 Le Parti prendono atto che:
- a) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore;



*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

- b) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedirne l'attivazione, lo stesso Cliente finale può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario, saranno attivati i Servizi di ultima istanza.
- 5.7 Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.

### Articolo 6. Revoca della richiesta di switching

- 6.1 Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto di gas naturale sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di *switching* in base alle seguenti informazioni:
- a) se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
  - b) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e Servizi di ultima istanza;
  - c) le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;
  - d) le date delle eventuali richieste di *switching*, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;
  - e) la data di attivazione del Servizio di *default*;
  - f) l'accessibilità o meno del Punto di fornitura;
- 6.2 In aggiunta a quanto disposto al precedente comma, il Fornitore può esercitare la predetta revoca qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento successivamente alla presentazione, da parte del Fornitore, della richiesta di *switching* entro l'ultima data utile.
- 6.3 Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di *switching*, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.
- 6.4 Superato il termine di cui al comma 6.3, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.
- 6.5 Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di



*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di:

- a) ritirare la richiesta di *switching* per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;
- b) confermare la richiesta di *switching*, rivalendosi sul Cliente finale.

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

- 7.1 Ai fini dell'Articolo 2, il Fornitore chiede al Distributore, con riferimento al Punto di fornitura, l'accesso al servizio di distribuzione secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.
- 7.2 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.
- 7.3 Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di allacciamento e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

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

- 9.1.1 L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato nel modulo c), "nota informativa per il Cliente finale", contenuto nella Documentazione contrattuale, parte integrante del Contratto.
- 8.2 La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore.
- 8.3 Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

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

- 9.1 Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente nell'ambito della presente Offerta PLACET, sono allegate al presente Contratto

*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto.

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

- 10.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.
- 10.2 Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura.
- 10.3 Trascorsi i 12 mesi di cui al comma 10.2 il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento di tale comunicazione da parte del cliente stesso. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta, è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione<sup>2</sup>. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.
- 10.4 La comunicazione di cui al precedente comma 10.3 non sarà trasmessa all'interno della fattura o congiuntamente a essa. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.
- 10.5 Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 10.3, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il venditore utilizza il consumo annuo, così come definito nella disciplina della Bolletta 2.0.
- 10.6 Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 10.3 e 10.4 e qualora il prezzo di cui al comma 10.5 sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro.

<sup>2</sup> I TERMINI PER L'ESERCIZIO DEL RECESSO DA PARTE DEL CLIENTE NON POSSONO ESSERE SUPERIORI A QUELLI STABILITI DAL COMMA 10.8 E 10.10.

*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

- 10.7 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.
- 10.8 Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto per cambiare Fornitore, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere con il Fornitore mediante invio di apposita comunicazione al Fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.
- 10.9 Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.
- 10.10 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto utilizzando l'apposita modulistica a disposizione presso gli uffici commerciali ovvero telefonando o inviando una comunicazione scritta al Servizio Clienti (a mezzo lettera, e-mail o fax)
- 10.11 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere per cessare la fornitura e non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e/o neghi l'accesso per la chiusura del misuratore, lo stesso sarà tenuto al pagamento di tutti i consumi e di ogni altro importo connesso all'esecuzione della cessazione della fornitura. In caso di negato accesso al misuratore di gas naturale, per indisponibilità del Cliente, il Distributore è tenuto ad effettuare fino a 3 (tre) tentativi di disattivazione, in seguito ai quali il Fornitore si riserva di richiedere l'interruzione dell'alimentazione del Punto di fornitura con oneri a carico del Cliente. Gli importi dovuti in relazione a eventuali prelievi di gas naturale effettuati tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di disalimentazione del Punto di fornitura da parte del Distributore saranno comunque posti a carico del Cliente.
- 10.12 Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

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

### *Disposizioni generali*

- 11.1 La quantificazione dei consumi di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo

*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 11.16. Nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.

- 11.2 Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.
- 11.3 Le fatture consistono nella "bolletta sintetica" redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, che costituisce fattura ai fini della normativa fiscale, e negli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita al Servizio Clienti, telefonando al numero verde o inviando una comunicazione scritta (a mezzo lettera, e-mail o fax)
- 11.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet [www.ascotrade.it](http://www.ascotrade.it) la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'Offerta PLACET di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura delle voci di spesa" contattando telefonicamente il numero verde del Servizio Clienti.
- 11.5 Le fatture sono emesse in formato elettronico, salvo che il Cliente chieda di ricevere le fatture in formato cartaceo.
- 11.6 Le fatture emesse in formato elettronico sono rese disponibili al Cliente tramite invio a mezzo posta elettronica all'indirizzo comunicato dal Cliente in fase di sottoscrizione del Contratto.
- 11.7 Al Cliente che scelga di ricevere la fattura in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.
- 11.8 Al cliente che non richiede la fattura in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura.
- 11.9 L'importo dello sconto di cui al comma 11.8 è riportato nella seguente tabella:

Tipologia di clienti	Unità di misura	Livello dello sconto
<b>Clienti finali domestici di gas naturale</b>	Euro/Punto di fornitura/anno	-5,40
<b>Condominio con uso domestico</b>		-12,00

- 11.10 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.8 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.
- 11.11 Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 10 euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.

*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

- 11.12 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 30 euro, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.
- 11.13 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.
- 11.14 Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'articolo 2.3 in relazione a fatture emesse e non pagate all'esercente il Servizio di *default*, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo al Fornitore entrante.
- 11.15 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti:
- a mezzo di versamento su conto corrente postale;
  - a mezzo addebito su conto corrente bancario o postale;
  - pagamento gratuito presso gli sportelli degli Istituti bancari indicati in fattura;
  - altre forme di pagamento utilizzate dal Fornitore.
- Tali modalità sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.
- 11.16 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:
- a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
  - b) le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore;
  - c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del Cliente finale, riducendo al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e stimati.
- 11.17 In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.

#### *Fatturazione di periodo*

- 11.18 La Fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza:

*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

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

- 11.19 La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:
- 6 euro nel caso in cui la Fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;
  - l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.
- Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:
- 40 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
  - 60 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.
- 11.20 Il Fornitore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze tramite apposita comunicazione inserita in fattura o allegata alla stessa.
- 11.21 In caso di mancata lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per i Punti di fornitura dotati di misuratore accessibile, il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 35 euro.

*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

#### *Fatturazione di chiusura*

- 11.22 La Fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.
- 11.23 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 11.22, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:
- a) 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.22;
  - b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.22.
- 11.24 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da *switching*, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro.

### **Articolo 12. Rateizzazione**

- 12.1 Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:
- i. per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui ai successivi punti ii. e iii. sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella fattura contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
  - ii. per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;



*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

- iii. per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;
  - iv. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo 11;
  - v. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.
- 12.2 Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.
- 12.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
- nei casi di cui ai punti i., ii. e iii., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);
  - nei casi di cui al punto iv, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);
  - nei casi di cui al punto v., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
  - le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi;
  - è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;



*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

- le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito [www.euribor.it](http://www.euribor.it), calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.
- 12.4 Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.
- 12.5 Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di *bonus* sociale il Fornitore è tenuto a offrirgli la possibilità di rateizzare il debito, una sola volta nell'arco dei 12 mesi del periodo di agevolazione. L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora.
- 12.6 Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
- a) la prima rata non può essere superiore al trenta per cento del debito di cui alla costituzione in mora;
  - b) qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;
  - c) la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50 euro;
  - d) il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.
- 12.7 Il Fornitore non è tenuto a offrire la rateizzazione, di cui al comma 12.5, nei casi in cui la/e fattura/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di *bonus* sociale è stato costituito in mora, contabilizzi anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

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

- 13.1 Salvo quanto disposto al successivo comma 13.8 il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.
- 13.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIVG) e riportato nelle seguenti tabelle:

*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

<b>Clienti titolari di <i>bonus</i> sociale</b>					
Consumo annuo (Smc/anno)					
	<500	Fino a 5.000	>5.000		
Ammontare deposito (€)	25,00	77,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte		
<b>Altri clienti</b>					
Consumo annuo (Smc/anno)					
	<500	Fino a 1.500	Fino a 2.500	Fino a 5.000	>5.000
Ammontare deposito (€)	30,00	90,00	150,00	300,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

- 13.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 0 è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di *bonus* sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:
- il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
  - il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 0 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.
- 13.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 0 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.
- 13.5 Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.
- 13.6 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.
- 13.7 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.
- 13.8 Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

- 13.9 Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

#### ***Articolo 14. Interessi di mora***

- 14.1 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali.
- 14.2 Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.
- 14.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

#### ***Articolo 15. Inadempimento del Cliente***

- 15.1 In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 14 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 11.14, a partire dal giorno successivo a quello di scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).
- 15.2 Il termine di cui al comma 15.1 non sarà inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata o a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC o comunque non inferiore a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.
- 15.3 Nel caso in cui il Fornitore invii una comunicazione di costituzione in mora nei 90 (novanta) giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità con riferimento a fatture non contemplate nella precedente comunicazione, i suddetti termini ultimi per il saldo dei corrispettivi dovuti potranno essere ridotti in misura comunque non inferiore a 7 (sette) giorni solari

*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

dall'invio al Cliente della raccomandata e 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC, o comunque a 10 (dieci) giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.

- 15.4 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.
- 15.5 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 (tre) giorni lavorativi dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA o definito nel prezzario del Distributore.
- 15.6 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'24.2 relativo alle comunicazioni.
- 15.7 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di richiedere al Distributore la Cessazione amministrativa ai sensi dell'articolo 9 del TIMG. In tali casi, la risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore come data di Cessazione amministrativa.
- 15.8 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura anche sotto forma di lavoro complesso, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.
- 15.9 Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al Distributore la relativa Cessazione amministrativa, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di *default*.
- 15.10 Nel caso cui al precedente comma 15.9, il Fornitore è tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere:
- a) copia delle fatture non pagate;
  - b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale;
  - c) copia della comunicazione con cui il Fornitore ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente;

*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

- d) copia del Contratto (ove disponibile) o, in subordine dell'ultima fattura pagata;
  - e) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.
- 15.11 In caso di inadempimento al Contratto, il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il Punto di fornitura.
- 15.12 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:
- a) euro 30 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità;
  - b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità, nonostante alternativamente:
    - i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
    - ii. il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione di costituzione in mora;
    - iii. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.
- 15.13 Nei casi di cui al comma 15.12, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

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

- 16.1 Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel RQDG, comprendenti: la verifica del gruppo di misura, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e voltture, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del RQDG.
- 16.2 Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro IVA esclusa.

*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

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

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

- 17.1 Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura del gas.
- 17.2 Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.
- 17.3 Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

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

- 18.1 Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.
- 18.2 Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.
- 18.3 Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

### **Articolo 19. Responsabilità**

- 19.1 Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.
- 19.2 In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità del gas naturale alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.
- 19.3 Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del misuratore.
- 19.4 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

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

- 20.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi:
- a) il Cliente non risulti titolare della capacità di stipulare il contratto ovvero non risulti titolare o avente diritto all'utilizzo degli impianti e/o dell'immobile oggetto della fornitura;
  - b) impossibilità di procedere alla somministrazione di energia a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili a Fornitore;
  - c) condizioni di sicurezza mancanti;
  - d) il Contatore sia stato dolosamente alterato o manomesso;
  - e) il Cliente non metta in condizione il Distributore di accedere al Contatore per effettuare la lettura o svolgere altre operazioni di propria competenza;
  - f) revoca delle concessioni e/o autorizzazioni e/o permessi o comunque, per fatto non imputabile al Fornitore, impossibilità a procedere con la fornitura di gas;



*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

- g) mendaci dichiarazioni rese dal Cliente ovvero, nell'ambito dei controlli che il Fornitore è tenuto ad eseguire a campione per verificare la veridicità delle stesse, mancata presentazione/esibizione da parte del Cliente della documentazione richiestagli, a tal fine, dal Fornitore.

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

- 21.1 Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del presente Contratto.
- 21.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo [www.ascotrade.it](http://www.ascotrade.it).
- 21.3 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).
- 21.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (gas); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice PDR) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

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

- 22.1 I Clienti finali che utilizzano il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto sono garantiti da un contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli incidenti da gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale.
- 22.2 Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o si può fare riferimento alle modalità indicate sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).
- 22.3 Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet del Fornitore.



*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

### ***Articolo 23. Integrazione del contratto***

- 23.1 Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.
- 23.2 Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

### ***Articolo 24. Cessione del contratto***

- 24.1 Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di gas naturale. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c..
- 24.2 La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata tempestivamente dal Fornitore. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

### ***Articolo 25. Comunicazioni***

- 25.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate per iscritto (a mezzo lettera, e-mail, fax, raccomandata A/R) agli indirizzi indicati nel presente Contratto.
- 25.2 Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.
- 25.3 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

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

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

*Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.*

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

---

- 27.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell’Autorità (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>) o, in alternativa, le procedure di mediazione presso le Camere di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura e gli altri organismi di mediazione, previa stipula dei relativi protocolli di intesa con l’ARERA, alle quali il Fornitore si impegna a partecipare.
- 27.2 L’esperienza del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell’azione giudiziaria.

### ***Articolo 28. Dati personali***

---

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

## Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita del gas naturale

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

### Livelli specifici di qualità commerciale

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

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

### Livelli generali di qualità commerciale

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

(\*) In vigore fino al 31.12.2016.

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

### 1) Finalità e modalità di trattamento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 5) Sicurezza e titolarità del trattamento

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

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

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

## Modulo reclami/ricieste informazioni/suggerimenti

Data:

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

Codice Contratto GAS<sup>1</sup>:  Codice Contratto EE<sup>1</sup>:

Codice PdR (GAS)<sup>1</sup>:  Codice POD (EE)<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> Indicare il Codice evidenziato nella fattura relativa al servizio.

Cognome e Nome / Referente \*:

Ragione Sociale \*:

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

Via/Piazza:  Civico:

Indirizzo E-mail <sup>2</sup>:  Telefono:

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

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

Via/Piazza:  Civico:

Telefono:

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

Tipologia Richiesta:  RECLAMO  RICHIESTA DI INFORMAZIONI  SUGGERIMENTO

Autolettura GAS <sup>3</sup>:  Data autolettura <sup>3</sup>:

Autolettura EE <sup>3</sup>: F1  F2  F3

Data autolettura <sup>3</sup>:

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

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

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





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.

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

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

Firma:

### **MODALITÀ 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: ✉ [servizio.clienti@ascotrade.it](mailto:servizio.clienti@ascotrade.it) (→ per l'invio fare doppio click sulla busta);*
- *per fax, al seguente numero: 0438 985767;*
- *tramite i punti vendita ASCOTRADE dislocati sul territorio.*

### **RISERVATO ALL'UFFICIO COMMERCIALE**

- Ricevuto da: .....
- Ufficio Commerciale di: .....
- Data: .....

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

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