



# Fascicolo Cliente Gas Naturale Mercato Libero

**Rev. 08/2018**

**EstEnergy S.p.A.**

**Sede Legale:** 34121 Trieste - Via dei Rettori, 1 - **Sede Amministrativa:** 35131 Padova- Piazza Bardella 12 - Capitale Sociale Euro 1.718.096,00 i.v.  
Codice Fiscale e Partita Iva n. 00997630322 - R.E.A. n. 116591 - C.C.I.A.A. Trieste - **Tel.** +39 040 2424800 - **Fax** +39 049 2049173  
I [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it) - **E-mail:** [info@estenergy.it](mailto:info@estenergy.it) - **pec:** [servizio.clienti@cert.estenergy.it](mailto:servizio.clienti@cert.estenergy.it) - Numero Verde Servizio Clienti **800 046 200**

## Indice documentazione allegata

- 1 Condizioni Generali di Fornitura del Gas Naturale di EstEnergy S.p.A. per il Mercato Libero
- 2 Informativa sulle Agevolazioni Fiscali
- 3 Informativa sul Trattamento dei Dati Personali (Privacy)
- 4 Livelli di Qualità Commerciale del Servizio di Vendita del Gas Naturale
- 5 Informativa Assicurazione Clienti Finali Gas
- 6 Modulo per Reclami, Richieste di Informazioni e Suggerimenti
- 7 Modulo Comunicazione Dati Catastali
- 8 Istruzioni sul recesso per ripensamento– Modulo di recesso per ripensamento – Richiesta di attivazione nel periodo di ripensamento

## Riferimenti per il Cliente

### Sede legale

**ESTENERGY S.p.A.**

Via dei Rettori, 1  
34121 Trieste (TS)

Fax: 049 2049 173

Web: [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it)  
E-Mail: [info@estenergy.it](mailto:info@estenergy.it)

### Sede operativa

**ESTENERGY S.p.A.**

Passaggio Saggin, 3  
35131 Padova (PD)

Fax: 049 2049 173

Web: [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it)  
E-Mail: [info@estenergy.it](mailto:info@estenergy.it)

### Servizio Clienti



Attivo dal lunedì al venerdì  
dalle ore 8.00 alle ore 20.00  
e il sabato  
dalle ore 8.00 alle ore 13.00

**Per informazioni sui contratti:**  
[contratti@estenergy.it](mailto:contratti@estenergy.it)

**Per reclami e informazioni:**  
[reclami@estenergy.it](mailto:reclami@estenergy.it)

### Sportelli territoriali

**TRIESTE**

Via dei Rettori, 1  
34121 Trieste (TS)

**Orario sportello:**  
Lunedì, martedì e giovedì dalle ore  
8.15 alle ore 16.00;  
mercoledì dalle ore 8.15 alle ore  
15.00;  
venerdì dalle ore 8.15 alle ore  
13.00.

**MUGGIA**

piazza Galileo Galilei, 2  
34015 Muggia (TS)

**Orario sportello:**  
Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30  
alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle  
ore 18.00;  
sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

**PADOVA**

Passaggio Saggin, 3  
35131 Padova (PD)

**Orario sportello:**  
Lunedì, martedì e giovedì dalle ore  
8.15 alle ore 16.00;  
mercoledì dalle ore 8.15 alle ore  
15.00;  
venerdì dalle ore 8.15 alle ore  
13.00.

**ABANO TERME**

Piazza S. Martino, 5  
35031 Abano Terme (PD)

**Orario sportello:**  
Mercoledì dalle ore 8.15 alle ore  
12.15 e dalle ore 14.00 alle ore  
15.00;  
giovedì dalle ore 8.15 alle ore 12.15  
e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

**PIOVE DI SACCO**

Via A.Valerio 47/a  
35028 Piove di Sacco (PD)

**Orario sportello:**  
Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30  
alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle  
ore 18.00.

# Benvenuto in EstEnergy!

## Semplificati la vita in 3 mosse...

Se non l'hai già fatto, come nostro cliente puoi gestire comodamente bollette, pagamenti e consumi attivando i tre servizi:



### BOLLETTA ELETTRONICA

Il servizio che ti notifica l'emissione di ogni bolletta con un'email e ti connette all'area riservata per la consultazione e l'archivio storico. Puntuale e sicuro per te, buono per l'**ambiente!**

### SPORTELLO WEB

L'area riservata MyEstEnergy, disponibile h24 su pc, smartphone e tablet, dove attivare [bollett@web](mailto:bollett@web), controllare saldo e stato dei pagamenti, monitorare i consumi, inviare l'autolettura e gestire i tuoi dati. Iscriviti su [my.estenergy.it](http://my.estenergy.it)



### DOMICILIAZIONE BANCARIA

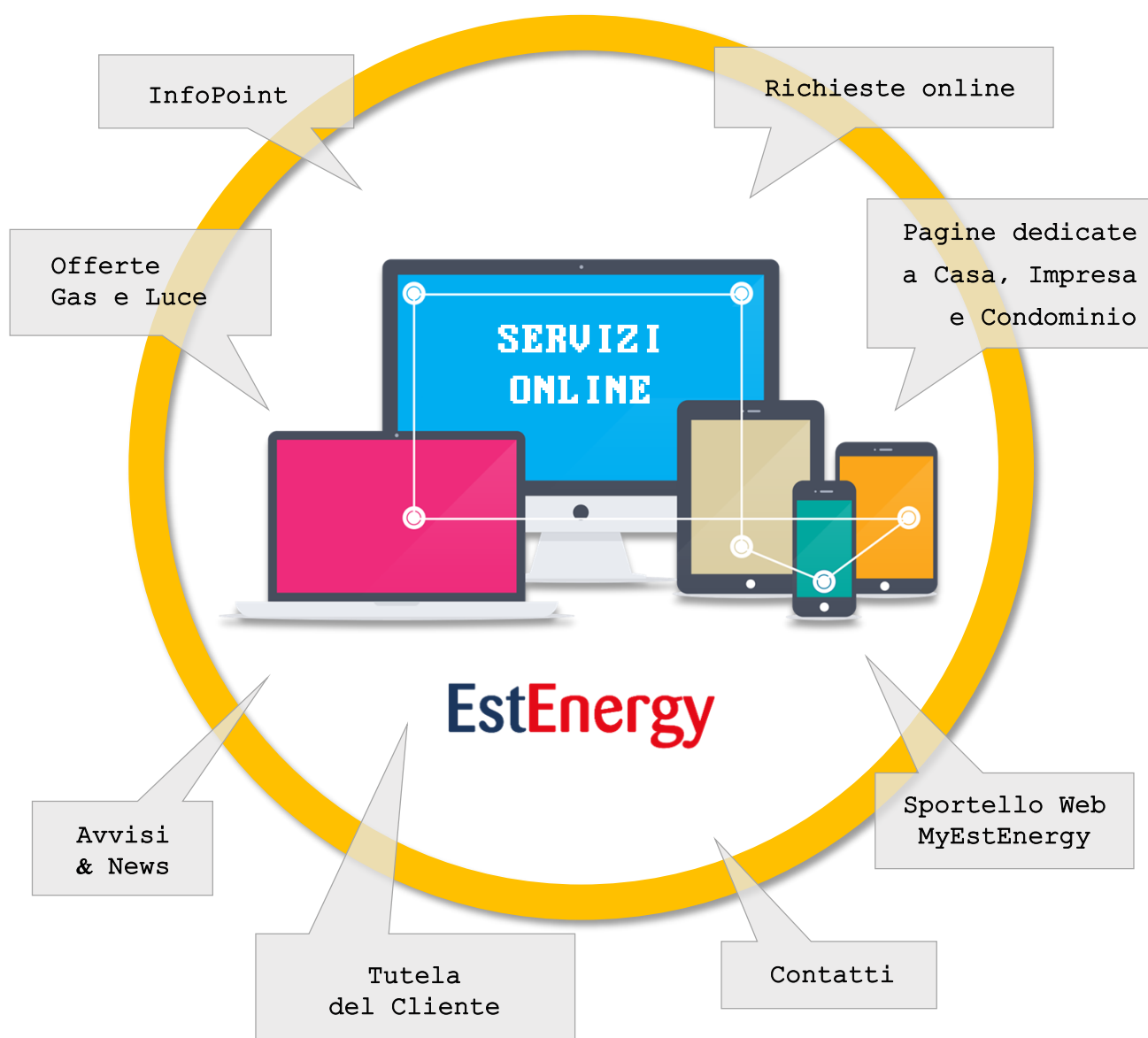
Dimentica le scadenze e basta code per pagare il bollettino. Con la domiciliazione, non ti applichiamo neppure il deposito cauzionale! Scopri come attivarla sull'**InfoPoint** del sito.

Servizi online [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it)  
Servizio clienti **800 046 200**

**EstEnergy**

# ONLINE SIAMO SEMPRE CON TE

Vieni a trovarci sul nostro sito e scopri la comodità di tutti i nostri servizi web!



[www.estenergy.it](http://www.estenergy.it)

tanti servizi a portata di click

## Condizioni generali di fornitura del Gas Naturale EstEnergy S.p.A. (Mercato Libero)

### Art. 1 - Definizioni e normative di riferimento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Fornitore o Società:** ESTENERGY S.p.A., con sede legale e recapito postale in via dei Rettori n. 1, 34121 Trieste (TS).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**TICO:** è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, approvato con deliberazione dell'Autorità del 5 maggio 2016, 209/2016/E/com.

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

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

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

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

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

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

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

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

### Art. 2 - Oggetto del Contratto

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

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

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

### Art. 3 - Disciplina del Contratto

**3.1** La fornitura è regolata:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Art. 4 - Uso del gas

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

**4.2** Il Cliente non può:

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

#### Art. 5 - Inizio della fornitura ed esecuzione del contratto

**5.1** L'inizio della fornitura è subordinato:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**6.3** Qualora il contratto di fornitura sia stato concluso con un Cliente domestico in luogo diverso dai locali commerciali della Società o a distanza, quest'ultima darà corso all'attivazione della fornitura ovvero, nel caso di cambio fornitore, presenterà al Distributore la relativa "richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura" una volta decorso il tempo a disposizione del Cliente per esercitare il diritto di ripensamento di cui al successivo articolo 18.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Art. 7 - Accesso agli impianti

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

#### Art. 8 - Modalità di fornitura e rilevazione dei consumi

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile, qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta di conguaglio e gli addebiti fatturati nelle bollette stimate o in acconto sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- 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;
- per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio;
- per tutti i Clienti nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista all'articolo 4 del TIF;
- per i Clienti nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere del presente comma.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**10.9** Le letture dei Contatori costituiscono prova dell'avvenuto consumo, salvo comprovato errore materiale. L'impresa di Distribuzione locale competente pubblica sul proprio sito internet il calendario dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure del gas

naturale ed è tenuta a prendere in carico la misura raccolta dal Cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo anche per il tramite di nota cartacea affissa alla porta della propria abitazione o luogo similare.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- copia delle fatture non pagate;
- copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale;
- copia della risoluzione del contratto con il Cliente finale e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del Cliente;
- copia del contratto di fornitura (ove disponibile) o, in subordine, dell'ultima fattura pagata;

e) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.

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

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

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

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

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

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

**12.1** La Società non può essere in alcun modo ritenuta responsabile, né il Cliente può ritenersi esonerato dall'esatto e puntuale pagamento delle prestazioni già eseguite, in caso di limitazione, interruzione o sospensione della somministrazione del gas, o in genere di variazioni qualitative della stessa, dovute a caso fortuito o forza maggiore, a fatto di terzi, a scioperi, ad atto delle autorità, nonché a ragioni di carattere tecnico o esigenze di servizio, o ad eventuale colpa lieve della Società o dei suoi dipendenti.

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

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

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

## **Art. 13 - Risoluzione del Contratto**

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

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

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

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

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

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

## **Art. 14 - Garanzie**

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

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

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

- per i punti di riconsegna nella titolarità di Clienti ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa annua ai sensi del TIBEG:
  - Euro 25,00 (venticinque/00), per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno;



- Euro 77,00 (settantasette/00), per i Clienti con consumo da 500 Smc/anno fino a 5.000 Smc/anno;
  - valore di una mensilità di consumo medio annuo al netto delle imposte, per i Clienti con consumo da 5.000 Smc/anno.
- b) per tutti gli altri punti di riconsegna:
- Euro 30,00 (trenta/00), per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno;
  - Euro 90,00 (novanta/00), per i Clienti con consumo da 500 fino a 1.500 Smc/anno;
  - Euro 150,00 (centocinquanta/00), per i Clienti con consumo da 1.500 fino a 2.500 Smc/anno;
  - Euro 300,00 (trecento/00), per i Clienti con consumo da 2.500 fino a 5.000 Smc/anno;
  - valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte, per i Clienti con consumo da 5.000 Smc/anno.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**15.4** Ai sensi dell'art. 2, comma 24, lett. b), Legge n. 481/1995 e del TICO, il tentativo di conciliazione avanti agli organismi di cui al precedente art. 15.3 è obbligatorio nelle materie regolate dall'ARERA e condizione di procedibilità dell'azione giudiziale da parte del Cliente finale alimentato in bassa pressione. La condizione di procedibilità si considera avverata se il primo incontro esperito dinanzi al Conciliatore si conclude senza accordo, ivi inclusi i casi di mancata comparizione della controparte. Sono escluse dall'obbligo dell'esperimento preventivo del tentativo obbligatorio di conciliazione le controversie: i. attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; ii. per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; iii. promosse ai sensi degli artt. 37, 139 e 140bis del Codice del Consumo. **Art. 16 - Livelli specifici e generali di qualità, indennizzi automatici e Protocolli di autoregolazione**

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

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

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

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

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

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

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

#### **Art. 17 - Risoluzione di controversie**

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

#### **Art. 18 - Diritto di ripensamento**

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

#### **Art. 19 - Consegna copia integrale del Contratto**

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

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

#### **Art. 20 - Disposizioni finali**

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

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

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



## Informativa sulle agevolazioni fiscali

La fornitura del gas naturale è soggetta all'imposta sul valore aggiunto, all'accisa e all'addizionale regionale, con applicazione di aliquote differenziate a seconda dell'ubicazione geografica dell'utenza e della tipologia di utilizzo, civile o industriale.

### Aliquote ridotte o esenzioni sono previste nei seguenti casi:

#### 1. Riduzione dell'accisa e dell'addizionale regionale

L'agevolazione consiste nell'applicazione di aliquote ridotte, dell'accisa e dell'addizionale regionale (ove applicata), rispetto a quelle ordinarie.

Possono fruire delle agevolazioni i seguenti utilizzi:

- attività artigianali, industriali, agricole;
- attività alberghiere, di ristorazione, forni da pane;
- impianti sportivi adibiti esclusivamente ad attività dilettantistiche e gestiti senza fine di lucro;
- attività ricettive svolte da istituzioni, con o senza fine di lucro, finalizzate all'assistenza dei disabili, degli orfani, degli anziani e degli indigenti;
- nelle case di cura organizzate e qualificabili come imprese industriali (vedi Codice Civile art.2082 e segg.);
- nei poliambulatori privati di fisioterapia;
- settore della distribuzione commerciale (ad esempio: commercio all'ingrosso, al dettaglio, supermercato...);
- teleriscaldamento alimentato da impianto di cogenerazione;
- impiegato negli usi di cantiere ed operazioni di campo per la coltivazione di idrocarburi;
- utilizzato per la produzione, diretta o indiretta, di energia elettrica con impianti obbligati alla denuncia prevista dalle disposizioni che disciplinano l'imposta di consumo sull'energia elettrica;
- utilizzato per l'azionamento delle autovetture da noleggio da piazza, compresi i motoscafi che in talune località sostituiscono le vetture da piazza e quelli lacuali, adibiti al servizio pubblico da banchina per il trasporto di persone;
- utilizzato come azionamento delle autoambulanze, destinate al trasporto degli ammalati e dei feriti di pertinenza dei vari enti di assistenza e di pronto soccorso da determinare con provvedimento dell'amministrazione finanziaria;
- utilizzato come combustibile da riscaldamento dalle Forze Armate Nazionali (per i soli usi consentiti - cosiddetti "usi istituzionali");
- usi promiscui la cui agevolazione è subordinata all'espressa autorizzazione del competente Ufficio dell'Agenzia delle Dogane, in quanto in parte usi agevolabili ed in parte usi non agevolabili (questi ultimi tassabili come usi civili).

#### **Documenti da presentare, a corredo della richiesta:**

- Dichiarazione sostitutiva attestante l'iscrizione alla CCIAA (il modulo è disponibile presso i ns. sportelli o scaricabile dal ns. sito [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it)) o certificato di iscrizione alla CCIAA.
- Nr. 2 planimetrie, timbrate e firmate, dei locali interessati dalla fornitura, con indicazione delle destinazioni d'uso, delle posizioni delle apparecchiature funzionanti a gas naturale e degli eventuali punti d'utilizzo.
- Copia della licenza, per i pubblici esercizi.
- Copia dello statuto, per gli impianti sportivi e le attività d'assistenza.

#### 2. Esclusione dall'accisa e dall'addizionale regionale

Sono interessati all'esclusione da applicazione di accisa ed addizionale regionale i seguenti usi industriali "di processo":

- riduzione chimica;
- processi elettrolitici;
- processi metallurgici (secondo Nomenclatura generale delle attività economiche della Comunità Europea sotto il codice DI 26 e DJ27 - "classificazione ATECO");
- processi mineralogici (secondo Nomenclatura generale delle attività economiche della Comunità Europea sotto il codice DI 26 e DJ27 - "classificazione ATECO");
- impieghi di prodotti energetici negli stabilimenti di produzione di prodotti energetici, per i consumi connessi alla produzione stessa.

### 3. Esenzione dall'accisa e dall'addizionale regionale

Possono fruire dell'esenzione i seguenti utilizzi:

- Gas naturale fornito alle Forze Armate Nazionali quando sia utilizzato come carburante per motori;
- Gas naturale fornito allo Stato della Città del Vaticano, comprese le aree in cui hanno sede le istituzioni e gli uffici richiamati nella convenzione doganale Italo - Vaticana del 30 giugno 1930;
- Gas naturale fornito nel quadro di relazioni diplomatiche o consolari;
- Gas naturale fornito ad organizzazioni internazionali riconosciute ed ai membri di dette organizzazioni nei limiti ed alle condizioni fissate dalle relative convenzioni o accordi;
- Gas naturale fornito alle Forze armate di qualsiasi Stato aderenti al patto del Nord Atlantico, per gli usi consentiti, con esclusione delle Forze armate nazionali;
- Gas naturale destinato ad essere consumato nel quadro di un accordo stipulato con Paesi terzi o con organizzazioni Internazionali.

L'esenzione viene estesa anche alla fatturazione dei consumi di gas naturale in regime di sospensione di imposta (nel caso in cui il cliente sia soggetto passivo accise) ai sensi dell'art. 53 D.Lgs 504/95.

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

### 4. Agevolazioni I.V.A.

Possono fruire dell'applicazione dell'aliquota I.V.A. ridotta:

- le imprese estrattive;
- le imprese agricole;
- le imprese manifatturiere comprese le imprese poligrafiche, editoriali e simili;
- gas, gas metano e gas petroliferi liquefatti, destinati ad essere immessi direttamente nelle tubazioni delle reti di distribuzione per essere successivamente erogati;
- gas impiegato per la produzione di energia elettrica;
- le imprese che destinano il gas fornito ad una centrale per la produzione combinata di energia elettrica e calore, di cui siano titolari in base a licenza di officina elettrica.

Nel modulo di richiesta dell'agevolazione Iva indicato il codice attività.

### 5. Esenzioni I.V.A.

Hanno diritto alla non imponibilità:

- gli esportatori abituali, previa presentazione di apposita dichiarazione d'intento come previsto dalla normativa in vigore;
- le Forze Armate estere aderenti al patto del Nord-Atlantico (NATO), sulla base di specifici accordi;
- sedi e rappresentanze diplomatiche e consolari;
- le organizzazioni internazionali riconosciute;
- le forniture allo Stato della Città del Vaticano e della Repubblica di San Marino.

La modulistica necessaria per richiedere l'applicazione delle più comuni agevolazioni previste è scaricabile dal ns. sito [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it) e disponibile presso i nostri sportelli.

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



## Informativa Privacy resa ai sensi degli artt.13 e 14 del REG UE 2016/679 - trattamento di dati personali nell'ambito delle relazioni commerciali e/o contrattuali

Gentile Interessato,

la presente informativa è finalizzata a renderla edotto circa il processo di trattamento a cui sono soggetti i dati personali che siamo a richiederle.

<b>Interessati</b>	Tutti i Clienti con relazioni commerciali e/o contrattuali con EstEnergy S.p.A..
<b>Titolare del trattamento</b>	EstEnergy S.p.A. – con sede legale in Trieste, Via dei Rettori 1 - 34121 Trieste - Tel. 040.2424800.
<b>Responsabile del trattamento</b>	Il Responsabile del trattamento è l'Amministratore Delegato domiciliato presso il Titolare.
<b>Data Protection Officer (DPO)</b>	Il DPO è il titolare della Nicoletti & Associati S.r.l.. Lei lo potrà contattare presso Nicoletti & Associati S.r.l. via Casagrande, 10 31029 Vittorio Veneto - Treviso o con mail a <a href="mailto:info@nicolettiassociati.it">info@nicolettiassociati.it</a> o al n. tel. +39 0437 82499.
<b>Oggetto del trattamento e Dati Personali raccolti</b>	<p>Ai fini della presente informativa, per trattamento di Dati Personali si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiuta con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate ai dati personali o insieme di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.</p> <p>I Dati personali, da Lei comunicati o legittimamente reperiti, che EstEnergy S.p.A. potrà raccogliere e trattare sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cognome, nome, data e luogo di nascita</li> <li>- codice fiscale e/o partita IVA</li> <li>- numero di telefono fisso e/o mobile</li> <li>- indirizzo e-mail</li> <li>- indirizzo e numero civico del punto di fornitura/residenza/domicilio</li> <li>- indirizzo di recapito fatture</li> <li>- dati relativi al contratto di fornitura (es. codice Cliente, POD, PDR, potenza, uso e consumo)</li> <li>- modalità di pagamento e/o coordinate bancarie</li> <li>- informazioni sull'immobile censito dal Catasto dei fabbricati</li> <li>- account di accesso all'area riservata MyEstenergy</li> <li>- dati di navigazione (es. la data e l'ora dell'accesso, il nome dell'Internet Service Provider e l'indirizzo del Protocollo Internet (IP) attraverso il quale accede a Internet, ecc...)</li> </ul> <p>ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.</p> <p>I dati personali possono includere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dati pubblici o dati conoscibili da chiunque, fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa comunitaria stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati;</li> <li>- dati relativi allo svolgimento di attività economiche, nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale;</li> <li>- dati personali utilizzati per la valutazione del rischio creditizio raccolti presso le banche e sistemi finalizzati alla valutazione del rischio creditizio.</li> </ul>
<b>Fonte dei dati personali</b>	<p>I Dati personali potranno essere raccolti nelle seguenti circostanze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- in occasione di interazioni con il Servizio Clienti EstEnergy (sportelli, call center, uffici, personale incaricato, sito), ivi incluse le registrazioni delle telefonate, qualora abbia acconsentito alla registrazione;</li> <li>- a fronte dell'invio di richieste tramite appositi form online e/o qualora il cliente scriva agli indirizzi email riportati sul Sito;</li> <li>- al momento della creazione dell'account per l'accesso all'area riservata MyEstenergy;</li> <li>- durante la navigazione internet, poiché i sistemi informatici e telematici e le procedure software preposte al funzionamento del Sito acquisiscono alcuni dati la cui</li> </ul>

### EstEnergy S.p.A.

**Sede Legale:** 34121 Trieste - Via dei Rettori, 1 - **Sede Amministrativa:** 35131 Padova- Piazza Bardella 12 - Capitale Sociale Euro 1.718.096,00 i.v.

Codice Fiscale e Partita Iva n. 00997630322 - R.E.A. n. 116591 - C.C.I.A.A. Trieste - **Tel.** +39 040 2424800 - **Fax** +39 049 2049173

I [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it) - **E-mail:** [info@estenergy.it](mailto:info@estenergy.it) - **pec:** [servizio.clienti@cert.estenergy.it](mailto:servizio.clienti@cert.estenergy.it) - Numero Verde Servizio Clienti **800 046 200**

	<p>trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione web o è utile per la migliore gestione e ottimizzazione del sistema di invio di dati ed e-mail;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- presso pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque nel rispetto delle finalità delle banche dati suddette e fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati.</li> </ul>
<b>Base giuridica</b>	<p>Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'esecuzione del contratto con Lei in essere o di misure precontrattuali adottate su sua richiesta;</li> <li>- l'adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;</li> <li>- il Suo consenso per una o più finalità specifiche.</li> </ul>
<b>Finalità</b>	<p>I Suoi dati personali vengono raccolti ed utilizzati per i seguenti scopi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Senza il Suo consenso espresso</b> (art. 6 lett. b) del GDPR) per le seguenti finalità: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di EstEnergy delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili;</li> <li>b) acquisizione di informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi forniti;</li> <li>c) consentire l'erogazione dei servizi richiesti dal cliente con la registrazione sul sito internet e la creazione del proprio account, inclusa la raccolta, conservazione ed elaborazione dei dati ai fini della successiva gestione operativa e dell'effettuazione di comunicazioni relative allo svolgimento dei servizi;</li> <li>d) adempiere ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;</li> <li>e) gestire il contenzioso (inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.);</li> <li>f) garantire un adeguato livello di sicurezza informatica.</li> </ul> </li> <li>- <b>Solo previo esplicito consenso</b> (art. 7 GDPR), per le seguenti finalità di marketing, co-marketing e/o profilazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>g) promozione e commercializzazione di offerte, programmi a premio e servizi connessi alla fornitura EstEnergy, tramite invio di materiale informativo/ pubblicitario o tramite vendita diretta;</li> <li>h) rilevazione del grado di soddisfazione della clientela sulla qualità del servizio erogato; compimento di ricerche di mercato e svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi conformi agli interessi dell'interessato stesso.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Natura del conferimento</b>	<p>Il conferimento dei dati per le finalità di cui alle lettere a), b), c), d) e) e f) è obbligatorio. Tale trattamento è necessario per consentire la stipula e la gestione del contratto e l'adempimento delle obbligazioni contrattuali; pertanto, l'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità di erogare i servizi richiesti.</p> <p>Il conferimento dei dati per le finalità di cui ai punti g) e h) è invece facoltativo, totalmente libero ed indipendente rispetto all'esecuzione del servizio/rapporto contrattuale sottostante. Può, quindi, decidere di non fornire alcun dato o di negare successivamente la possibilità di trattare dati già resi disponibili.</p>
<b>Modalità</b>	<p>I Dati personali verranno trattati con strumenti manuali, informatici e telematici e potranno essere incrociati, per finalità di aggiornamento, con altri dati in legittimo possesso di EstEnergy, o forniti dallo stesso Cliente in altre circostanze con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.</p> <p>In relazione alla finalità di cui alle lettere g) e h) i dati personali saranno trattati anche mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata;</li> <li>2) comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo MMS (Multimedia Messaging Service) o SMS (Short Message Service) o di altro tipo.</li> <li>3) l'impiego del telefono e della posta cartacea.</li> </ol> <p>Tali attività potranno essere effettuate direttamente da EstEnergy e da Società del Gruppo Hera o da Società terze per suo conto.</p>
<b>Destinatari</b>	<p>I Suoi dati non saranno diffusi.</p> <p>Tuttavia, ai fini dell'adempimento contrattuale e delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili, i dati potranno essere comunicati a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dipendenti ed ai collaboratori del Titolare del trattamento;</li> <li>- società terze od altri soggetti che svolgono attività in <i>outsourcing</i> per conto del Titolare del trattamento;</li> </ul>

### EstEnergy S.p.A.

**Sede Legale:** 34121 Trieste - Via dei Rettori, 1 - **Sede Amministrativa:** 35131 Padova - Piazza Bardella 12 - Capitale Sociale Euro 1.718.096,00 i.v.

Codice Fiscale e Partita Iva n. 00997630322 - R.E.A. n. 116591 - C.C.I.A.A. Trieste - **Tel.** +39 040 2424800 - **Fax** +39 049 2049173

I [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it) - **E-mail:** [info@estenergy.it](mailto:info@estenergy.it) - **pec:** [servizio.clienti@cert.estenergy.it](mailto:servizio.clienti@cert.estenergy.it) - Numero Verde Servizio Clienti **800 046 200**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- amministrazioni pubbliche e Autorità di vigilanza e controllo;</li> <li>- partner commerciali e società del Gruppo (controllanti, collegate e da queste partecipate o controllate);</li> <li>- imprese di assicurazioni;</li> <li>- società che gestiscono banche dati per la valutazione del rischio di credito;</li> <li>- familiari dell'interessato o soggetti delegati dall'interessato;</li> <li>- banche ed istituti di credito;</li> <li>- società di distribuzione del gas naturale o di energia elettrica;</li> <li>- Sistema Informativo Integrato;</li> <li>- agenzie di rating.</li> </ul>
<b>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea</b>	<p>La gestione e la conservazione dei dati personali avverrà su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di mutare l'ubicazione dei server in Italia e/o Unione Europea e/o Paesi extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.</p>
<b>Periodo di conservazione dei dati</b>	<p>I Suoi dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e anche dopo la cessazione del rapporto per la durata necessaria all'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e dei conseguenti adempimenti di legge, salvo il caso in cui il cliente abbia rilasciato esplicito consenso alle attività di cui alle lettere g) e h) delle Finalità; in questi casi il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso.</p> <p>I dati presentati in sede di reclamo o richiesta di informazioni verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione del reclamo stesso o della stessa richiesta di informazioni, o anche successivamente nei limiti dei termini prescrizionali per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.</p>
<b>Diritti dell'interessato</b>	<p>Rivolgendosi direttamente al Titolare a mezzo mail all'indirizzo <a href="mailto:info@estenergy.it">info@estenergy.it</a>; o tramite raccomandata A.R. indirizzata a EstEnergy S.p.A. Via dei Rettori 1 - 34121 Trieste, Lei potrà conoscere l'elenco dettagliato dei destinatari ed esercitare i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del REG UE 2016/679, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano;</li> <li>- ottenere l'accesso ai Suoi dati personali ed alle informazioni indicate all'art. 15 del Regolamento;</li> <li>- ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che La riguardano senza ingiustificato ritardo o l'integrazione dei dati personali incompleti;</li> <li>- ottenere la cancellazione dei dati personali che La riguardano senza ingiustificato ritardo;</li> <li>- ottenere la limitazione del trattamento dei dati personali che La riguardano;</li> <li>- essere informato delle eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate in relazione ai dati personali che La riguardano;</li> <li>- ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che La riguardano;</li> <li>- opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che La riguardano.</li> </ul> <p>Resta in particolare fermo il Suo diritto di revocare in qualsiasi momento i consensi al trattamento eventualmente forniti e di opporsi al trattamento dei Suoi dati effettuato, in particolare per finalità di marketing.</p>
<b>Facoltà di Revoca del consenso</b>	<p>Lei ha la possibilità di revocare in qualsiasi momento il Suo consenso, con le seguenti modalità: modificando autonomamente il suo profilo all'interno dell'area riservata MyEstEnergy, contattando il nostro Servizio Clienti al Numero Verde 800 046 200, inviando una richiesta scritta ad EstEnergy S.p.A. - Via dei Rettori 1 - 34121 Trieste oppure all'indirizzo <a href="mailto:info@estenergy.it">info@estenergy.it</a>.</p> <p>La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.</p>
<b>Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>	<p>L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali (<a href="http://www.garanteprivacy.it">www.garanteprivacy.it</a>).</p>

### **EstEnergy S.p.A.**

**Sede Legale:** 34121 Trieste - Via dei Rettori, 1 - **Sede Amministrativa:** 35131 Padova- Piazza Bardella 12 - Capitale Sociale Euro 1.718.096,00 i.v.

Codice Fiscale e Partita Iva n. 00997630322 - R.E.A. n. 116591 - C.C.I.A.A. Trieste - **Tel.** +39 040 2424800 - **Fax** +39 049 2049173

I [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it) - **E-mail:** [info@estenergy.it](mailto:info@estenergy.it) - **pec:** [servizio.clienti@cert.estenergy.it](mailto:servizio.clienti@cert.estenergy.it) - Numero Verde Servizio Clienti **800 046 200**





## 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 413/2016/R/com del 21/7/2016 (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 **EstEnergy S.p.A.** relativi 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)
Risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	<b>2.872</b>	<b>2.869</b>	<b>3</b>	<b>99,9%</b>	<b>16,6</b>
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	<b>53</b>	<b>52</b>	<b>1</b>	<b>98,1%</b>	<b>11,5</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) €** (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%	<b>1.493</b>	<b>1.493</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
Risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo di 40 giorni solari (*)	95%	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

(\*): in vigore fino al 31/12/2016.



## Assicurazione Clienti finali

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

La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

- a. i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta);
- b. i consumatori di gas metano per autotrazione.

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

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

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

Il numero verde CIG è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle ore 14.00 alle 16.00.

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

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

Il **Contratto di assicurazione**, l'**MDS**, nonché il **testo integrale della delibera**, sono scaricabili dalla pagina "Assicurazione clienti finali" del nostro sito Web [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it), al percorso "TUTELA DEL CLIENTE" > "PRIVACY E DIRITTI DEL CLIENTE".



## 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.



## COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA DEI DATI CATASTALI IDENTIFICATIVI DELL'IMMOBILE PRESSO CUI E' ATTIVATA L'UTENZA ELETTRICA e/o GAS

(ART. 1, COMMA 333, LEGGE N. 311 DEL 30/12/2004)

**Oggetto: Comunicazione dei dati catastali identificativi dell'immobile presso cui è attivata la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale.**

Gentile Cliente,

Le chiediamo di fornire i dati catastali identificativi dell'immobile presso cui è attivata la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale indicata nel modello di seguito allegato, che, in base alla Legge Finanziaria 2005 (legge 311 del 30.12.2004 – art. 1 comma 333) devono essere da noi acquisiti per essere successivamente trasmessi all'Anagrafe Tributaria.

### **ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO E PER L'INVIO**

La informiamo che sono previste sanzioni, da parte dell'Amministrazione Finanziaria, per la mancata trasmissione dei dati catastali o la loro comunicazione in modo incompleto o non corretto.

### **COMPILAZIONE DEL MODULO**

1. Il modulo deve essere compilato in ogni sua parte in modo leggibile ed utilizzando una penna di colore scuro;
2. Il modulo deve essere firmato, in ogni caso, dall'intestatario del contratto o, in caso di persone giuridiche, dal suo legale rappresentante, anche se diverso dal proprietario dell'immobile.
3. Se nella stessa unità immobiliare sono presenti più contatori Gas e/o punti presa Energia Elettrica, è sufficiente la compilazione di un unico modulo indicando tutte le matricole dei contatori e/o i punti presa negli appositi spazi.
4. Se i contatori Gas e/o punti presa Energia Elettrica sono collocati in unità immobiliari diverse, è necessario compilare un modulo per ogni unità immobiliare.

**Nota bene:** se il contratto d'utenza è relativo a più unità immobiliari, di cui una principale (es. appartamento) e altre unità accessorie (es. garage e cantina), occorre indicare solo i dati catastali dell'unità immobiliare principale.

### **DOVE REPERIRE I DATI CATASTALI**

I dati da riportare nel modulo sono rilevabili dal catasto edilizio urbano (per i fabbricati urbani) o dal catasto terreni (per tutti gli immobili diversi dai fabbricati urbani, compresi i fabbricati rurali). Tali dati sono riportati:

1. nell'atto d'acquisto o nella denuncia di successione (se l'immobile è stato ereditato);
2. nel contratto di locazione
3. nella dichiarazione ICI presentata al Comune di competenza;
4. in una visura catastale relativa all'immobile.

### **COME INVIARE IL MODULO**

Il modulo, compilato in ogni sua parte, datato e firmato, può essere inviato per posta ordinaria, fax o posta elettronica:

**Sede di Padova:** Servizio Clienti EstEnergy S.p.A., passaggio Saggin n. 3, 35161 Padova (PD)

**Sede di Trieste:** Servizio Clienti EstEnergy S.p.A., via dei Rettori n. 1, 34121 Trieste (TS)

Posta elettronica: [daticatastali@estenergy.it](mailto:daticatastali@estenergy.it)

### **PER RICHIEDERE MAGGIORI INFORMAZIONI**

Per eventuali informazioni potrà rivolgersi direttamente all' Agenzia delle Entrate:

- attraverso il sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)
- telefonando al numero **848-800.444**

### **APPROFONDIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI**

1. Legge Finanziaria 2005, del 30.12.2004 n. 311 art.1 commi 332, 333, 334  
**Nota bene:** la Legge Finanziaria 2005 è reperibile sul sito dell'Agenzia delle Entrate all'indirizzo <http://www.agenziaentrate.it/ilwcm/connect/Nsi/Documentazione/Finanziaria/Finanziaria+2005/>
2. Circolare dell'Agenzia delle Entrate Circolare del 19/10/2005 n. 44  
Comunicazione dati relativi ad immobili con utenze di energia elettrica, acqua e gas. Articolo 1, commi 332, 333 e 334 della Legge 30 dicembre 2004, n. 311 (Legge Finanziaria per l'anno 2005).  
**Nota bene:** la circolare dell'Agenzia delle Entrate è reperibile sul sito dell'Agenzia delle Entrate all'indirizzo [www.agenziaentrate.it/ilwcm/resources/file/ebe67140e1a15e7/circolare\\_44.pdf](http://www.agenziaentrate.it/ilwcm/resources/file/ebe67140e1a15e7/circolare_44.pdf)

Distinti saluti  
EstEnergy SpA







## Istruzioni tipo sul recesso

(ai sensi dell'art.49, comma 4, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche ed integrazioni, recante **Codice del consumo**)

### Diritto di recesso

Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni.

Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno *“della conclusione del contratto”*.

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informarci (EstEnergy S.p.A. - via dei Rettori, 1 - 34121 Trieste (TS) - telefono: 800 046 200 - fax: 049 2049 173 - indirizzo di posta elettronica: [info@estenergy.it](mailto:info@estenergy.it)) della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta, fax o posta elettronica). A tal fine può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato, ma non è obbligatorio.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

### Effetti del recesso

Se Lei ha chiesto di iniziare la prestazione di servizi o la fornitura di gas/elettricità durante il periodo di recesso, è tenuto a pagarci un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui Lei ci ha comunicato il Suo recesso dal presente contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto.

#### **EstEnergy S.p.A.**

**Sede Legale:** 34121 Trieste - Via dei Rettori, 1 - **Sede Amministrativa:** 35131 Padova- Piazza Bardella 12 - Capitale Sociale Euro 1.718.096,00 i.v.  
Codice Fiscale e Partita Iva n. 00997630322 - R.E.A. n. 116591 - C.C.I.A.A. Trieste - **Tel.** +39 040 2424800 - **Fax** +39 049 2049173  
**I** [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it) - **E-mail:** [info@estenergy.it](mailto:info@estenergy.it) - **pec:** [servizio.clienti@cert.estenergy.it](mailto:servizio.clienti@cert.estenergy.it) - Numero Verde Servizio Clienti **800 046 200**



## MODULO DI RECESSO TIPO

Spett. le	
Società	<b>EstEnergy S.p.A. – Servizio Clienti</b>
Indirizzo	Via dei Rettori, 1
C.A.P. e Città	34121 Trieste (TS)

Luogo e data

### RECESSO DAL CONTRATTO PER ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

<b>Il/La sottoscritto/a</b>			
Cognome e nome			
Residente/domiciliato a		Provincia	
Indirizzo		C.A.P.	

ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera ARG/com 239/10 del 08.07.2010 "Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali" (e successive modifiche ed integrazioni), con la presente notifica il **recesso dal contratto di fornitura** (richiesta di fornitura):

GAS NATURALE     ENERGIA ELETTRICA     GAS NATURALE + ENERGIA ELETTRICA

sottoscritto in data \_\_\_\_\_

per il punto di riconsegna identificato dal:

Codice PDR (\*): \_\_\_\_\_ (gas naturale)

Codice POD (\*): \_\_\_\_\_ (energia elettrica)

ubicato in:

Comune		Provincia	
Indirizzo		C.A.P.	

Firma ✓

(\*) Riportare il Codice indicato nella Proposta di fornitura o nell'ultima bolletta gas naturale (PDR) e/o energia elettrica (POD) dell'attuale Fornitore.

### **EstEnergy S.p.A.**

**Sede Legale:** 34121 Trieste - Via dei Rettori, 1 - **Sede Amministrativa:** 35131 Padova - Piazza Bardella 12 - Capitale Sociale Euro 1.718.096,00 i.v.  
Codice Fiscale e Partita Iva n. 00997630322 - R.E.A. n. 116591 - C.C.I.A.A. Trieste - **Tel.** +39 040 2424800 - **Fax** +39 049 2049173  
**I** [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it) - **E-mail:** [info@estenergy.it](mailto:info@estenergy.it) - **pec:** [servizio.clienti@cert.estenergy.it](mailto:servizio.clienti@cert.estenergy.it) - Numero Verde Servizio Clienti **800 046 200**



Spett. le	
Società	<b>EstEnergy S.p.A. – Servizio Clienti</b>
Indirizzo	Via dei Rettori, 1
C.A.P. e Città	34121 Trieste (TS)

Luogo e data	
--------------	--

**RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DURANTE IL PERIODO DI RECESSO**  
(in conformità all'art. 50, comma 3, o all'art. 51, comma 8 del D. Lgs. 06.09.2005, n. 206 e ss. mm. ii.)

<b>II/La sottoscritto/a</b>			
Cognome e nome			
Residente/domiciliato a		Provincia	
Indirizzo		C.A.P.	

con riferimento al **contratto di fornitura** (richiesta di fornitura):

**GAS NATURALE**     **ENERGIA ELETTRICA**     **GAS NATURALE + ENERGIA ELETTRICA**

sottoscritto in data \_\_\_\_\_

per il punto di riconsegna identificato dal:

Codice PDR (\*): \_\_\_\_\_ (gas naturale)

Codice POD (\*): \_\_\_\_\_ (energia elettrica)

ubicato in:

Comune		Provincia	
Indirizzo		C.A.P.	

**CHIEDE:**

che la fornitura **venga attivata** - ovvero, nel caso di cambio di fornitore, che la richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura venga presentata al Distributore competente - **durante il periodo a disposizione per esercitare il diritto di recesso** (14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto).

In tal caso, qualora venga presentata una successiva comunicazione di recesso - da inoltrarsi comunque entro il termine di 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto - **sarà eventualmente tenuto a pagare**, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto, **un importo proporzionale a quanto è stato fornito** fino al momento di tale comunicazione, cioè al pagamento dei soli consumi nonché dei costi delle prestazioni eventualmente effettuate.

Firma ✓

(\*) Riportare il Codice indicato nel contratto di fornitura (richiesta di fornitura).

**EstEnergy S.p.A.**

**Sede Legale:** 34121 Trieste - Via dei Rettori, 1 - **Sede Amministrativa:** 35131 Padova - Piazza Bardella 12 - Capitale Sociale Euro 1.718.096,00 i.v.  
Codice Fiscale e Partita Iva n. 00997630322 - R.E.A. n. 116591 - C.C.I.A.A. Trieste - **Tel.** +39 040 2424800 - **Fax** +39 049 2049173  
**I** [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it) - **E-mail:** [info@estenergy.it](mailto:info@estenergy.it) - **pec:** [servizio.clienti@cert.estenergy.it](mailto:servizio.clienti@cert.estenergy.it) - Numero Verde Servizio Clienti **800 046 200**