

# Contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas metano

Mercato libero

Trova il tuo Punto Vendita su:  
**[www.vivigas.it](http://www.vivigas.it)**

Chiama gratuitamente



LA TUA DOMANDA DI ENERGIA MERITA SEMPRE UNA RISPOSTA

# Soddisfatti o Rimborsati 2019\*



Entra a far parte del programma  
**Soddisfatti o Rimborsati 2019.**  
È gratuito, semplice, vantaggioso  
e ti garantisce tutta la qualità dei nostri servizi.

\*Scopri i prodotti aderenti e tutti i dettagli dell'iniziativa consultando la "Carta Qualità Servizi 2019" su [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it)

## 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'ARERA.

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

- 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);
- 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 e ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it)

## COMPOSIZIONE DEL MIX INIZIALE NAZIONALE UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA IMMESSA IN RETE NEL 2016 E NEL 2017

In ottemperanza all'articolo 6, comma 5, del decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009, recante "Criteri e modalità per la fornitura ai clienti finali delle informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita, nonché sull'impatto ambientale della produzione", si indica di seguito la **composizione del mix iniziale nazionale dell'energia elettrica immessa in rete** e la composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa, per gli anni di produzione 2016 e 2017, come pubblicato dal **Gestore dei Servizi Energetici (GSE)**.

Fonti Primarie Utilizzate	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta dall'impresa nell'anno 2016 e 2017		Composizione del mix nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2016 e 2017	
	Anno 2016 - Dato Consuntivo	Anno 2017 - Dato pre - consuntivo	Anno 2016 - Dato Consuntivo	Anno 2017 - Dato pre - consuntivo
Fonti Rinnovabili	20,15%	9,64%	38,85%	36,60%
Carbone	20,13%	19,54%	15,47%	13,75%
Gas Naturale	49,96%	60,62%	37,97%	42,34%
Prodotto Petroliferi	1,02%	1,06%	0,79%	0,75%
Nucleare	4,62%	5,03%	3,78%	3,68%
Altre Fonti	4,12%	4,11%	3,14%	2,88%

## L'Impatto ambientale e le fonti

Le fonti di produzione di energia si classificano in:

- Convenzionali: Fossili (carbone, petrolio, gas) e Non fossili (nucleare)
- Rinnovabili: (eolico, solare, idroelettrico, geotermico, trattamento rifiuti, giomasse, ecc.)

Nel ciclo di vita dei combustibili fossili si generano emissioni di CO<sub>2</sub> e CH<sub>4</sub> durante gli stadi di precombustione (fugitive emissions) e di combustione per la produzione di energia termoelettrica (fase in cui si produce la maggiore quantità di emissioni nocive). Considerando quest'ultimo stadio, il gas rappresenta il combustibile fossile più pulito: posto uguale a 1 il dato relativo al gas naturale, il contributo relativo alle emissioni di CO<sub>2</sub> è di circa 1 : 1,5 : 2 per gas naturale, olio e carbone, rispettivamente.

• **GAS NATURALE** presenta il minor impatto ambientale tra i combustibili fossili: le emissioni di CO<sub>2</sub> per unità di energia prodotta sono circa la metà di quella da carbone e circa i 2/3 di quelle da olio. Inoltre, nelle centrali a ciclo combinato, la CO<sub>2</sub> da gas naturale viene ridotta di almeno un ulteriore 15% per KWh prodotto.

**I vincoli:** - riserve esauribili, limitate e concentrate in Medio Oriente e Russia (deve essere acquistato e trasportato);

**I costi legati alle infrastrutture:** tempi e costi (monetari ed ambientali) elevati per realizzare le infrastrutture e per il trasporto, che incidono sul prezzo finale del gas; - Andamento del prezzo del gas legato a quello del petrolio; - Emissioni in precombustione (frazione non trascurabile).

• **OLIO** ha emissioni da combustione nettamente maggiori rispetto al gas naturale, ma prestazioni ambientali (in termini di CO<sub>2</sub>) migliori di quelle del carbone.

**I vincoli:** - Prezzo elevato; Localizzazione in aree geopoliticamente delicate; Costi infrastrutturali / di trasporto con rischio di di disastri ambientali in caso di incidenti; Conseguenze critiche per molte aziende e per l'indotto in caso di forte ridimensionamento dell'industria petrolifera.

• **CARBONE** con le tecnologie per il Carbone pulito (Clean Coal Technologies) consente una maggiore efficienza, per ridurne drasticamente l'impatto ambientale e una riduzione delle emissioni (es. la gassificazione del carbone). Considerando l'intero ciclo di vita dei combustibili, il carbone ha un impatto ambientale complessivo sostanzialmente analogo a quello del gas metano, ha un costo inferiore e le riserve sono site in aree geopoliticamente sicure che garantiscono la certezza dell'approvvigionamento. Inoltre, il settore è Labour Intensive (rapporto occupazione di quasi 3 a 1 rispetto ad una centrale a gas).

**I vincoli:** - Emissioni nello stadio di precombustione (circa il 3% del totale); - margine competitivo eroso dai maggiori investimenti richiesti per la costruzione di nuove centrali a carbone rispetto a quelle a ciclo combinato (incidenza del costo capitale sul costo di produzione per circa il 50% per le centrali a carbone a fronte del 15-16% nel caso di impianti CCGT o di centrali ad olio).

• **NUCLEARE** non emette CO<sub>2</sub> e genera un vantaggio nella bilancia dei pagamenti poiché riduce la dipendenza delle economie occidentali dall'import di petrolio, gas e carbone.

**I vincoli:** - tempi di costruzione elevati (in media 10 anni), a cui vanno aggiunti i costi opportunità, ossia le perdite "potenziali"; - Rischi per la sicurezza, connessi al funzionamento, trasporto, smantellamento e stoccaggio; - costo di smaltimento, bonifica del territorio e stoccaggio delle scorie radioattive.

• **RINNOVABILI** sono inesauribili, quindi non pongono problemi di approvvigionamento e alcune di queste fonti (in particolare quella solare) possono permettere la microgenerazione e la generazione distribuita.

**I vincoli:**

- Costi infrastrutturali ed impatti ambientali e paesaggistici;
- Necessità di riorganizzare la rete elettrica nazionale;
- Aleatorietà, non programmabile e difficoltà di stoccaggio;
- Ampi margini di miglioramento tecnologico;
- Investimenti consistenti nel breve termine per ottenere effetti positivi solo nel medio-lungo termine;
- Rischi occupazionali legati al costo sostenuto per incentivare le fonti rinnovabili.

## Siti internet di approfondimento

Per ulteriori approfondimenti vi consigliamo di visionare il sito [www.gse.it](http://www.gse.it) e/o di prendere contatti con [ufficiostatistiche@gse.it](mailto:ufficiostatistiche@gse.it) (Gestore dei Servizi energetici - GSE S.p.a. - Direzione Operativa Statistiche sulle fonti rinnovabili Viale Maresciallo Pilsudski, 92 - 00192 Roma), oppure visitare i seguenti siti: Ministero dello Sviluppo Economico, Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare; ENEA; Assocarboni; International Energy Agency; World Energy Council; Federazione Italiana per l'uso razionale dell'energia.

**MODULO DI RIPENSAMENTO TIPO**

(Ai sensi dell'art. 49, co. I, lett. H), Dlgs 206/2005 "Codice del Consumo")

*(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto esercitando il diritto di ripensamento)*

Spett.le Vivigas Spa

Via Vittorio Emanuele II, n. 4/28

25030 Roncadelle

 Via Raccomandata a/r Via fax n. 030.2585413 Via mail: servizio.clienti@vivigas.it

Spett.le Società,

con la presente io notifico il ripensamento dal mio contratto di vendita:

- Numero contratto \_\_\_\_\_ (inserire numero modulo adesione)

- dei seguenti servizi:

 fornitura di sola energia elettrica;  fornitura di solo gas naturale; fornitura congiunta (*dual fuel*) di energia elettrica e gas

- Concluso il \_\_\_\_\_ (inserire data conclusione contratto)

- Nome del consumatore \_\_\_\_\_ (inserire nome e cognome del cliente)

- Indirizzo del consumatore:

via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ (inserire indirizzo e numero civico di residenza del cliente)

località \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ (inserire città e cap di residenza del cliente)

- Firma del consumatore \_\_\_\_\_ (solo se il presente modulo è notificato in forma cartacea)

- Data e Luogo \_\_\_\_\_ (inserire data e luogo di invio del presente modulo)

**INFORMAZIONI PRELIMINARI****alla sottoscrizione di un contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas con VIVIGAS SPA – mercato libero****1) Identità dell'esercente la vendita:**

VIVIGAS SPA, con sede in Roncadelle (BS), via Vittorio Emanuele II n. 4/28.

**2) Canali di contatto per informazioni:**

- Web: [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it)
- Numero verde (lun-sab, 24h/24, festività escluse):
  - clienti residenziali e consorziati domestici: 800.151313;
  - clienti aziende o professionisti: 800.302233;
  - clienti grandi aziende e consorziati altri usi: 800.688383.
- Fax: n. 030/2585413 - mail: [servizio.clienti@vivigas.it](mailto:servizio.clienti@vivigas.it);
- Posta cartacea: Via Vittorio Emanuele II, 4/28, Roncadelle (BS);
- Eventuali diversi canali di contatto indicati in bolletta

**3) Contenuto della documentazione contrattuale:**

Il Contratto di fornitura è costituito da:

- Condizioni Generali, contenenti le clausole principali che regolano il contratto;
- Condizioni Particolari Economiche, contenenti i prezzi e le condizioni particolari dell'offerta di fornitura scelta dal Cliente;
- Modulo di adesione, contenenti i dati identificati del cliente e quelli del punto di fornitura;
- Nota informativa e Scheda confrontabilità dei prezzi, previste dalla Delibera ARERA 104/10;
- Informativa Privacy, contenente le norme per il trattamento dei dati personali del cliente;
- Allegato livelli minimi di qualità ed indennizzi automatici, previsti da normativa ARERA;
- Nota informativa sul diritto di ripensamento e modulo tipo di ripensamento (solo per contratti conclusi da Cliente "consumatore" a distanza o fuori dai locali commerciali);
- Modulo dati catastali e legittimo possesso dell'immobile, previsti dalla legge 301/04 e 80/14;
- Moduli di reclamo, per richiedere informazioni a VIVIGAS.

**4) Caratteristiche principali dell'offerta e condizioni limitative:**

Il Contratto ha ad oggetto la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale da parte di VIVIGAS nel mercato libero, secondo quanto indicato nelle Condizioni Generali e Particolari Economiche.

Il contratto proposto è un'offerta del mercato libero ed è a tempo indeterminato, salvo diversa indicazione in Contratto. Il nome e le caratteristiche dell'offerta, nonché eventuali condizioni limitative per l'adesione, sono indicati nell'Allegato Condizioni Particolari Economiche del plico contrattuale che preghiamo di leggere con attenzione.

**5) Condizioni economiche dell'offerta:**

La struttura economica, i prezzi dell'offerta ed il loro periodo di validità sono indicati in dettaglio nelle Condizioni Particolari Economiche, mentre eventuali ed ulteriori oneri o corrispettivi sono indicati nella sezione "Prezzo" delle Condizioni Generali. Nelle Condizioni Generali sono altresì indicate i termini e le modalità per la variazione dei corrispettivi alla scadenza del loro periodo di validità.

**6) Come aderire o recedere dall'offerta:**

Si può aderire all'offerta attraverso i seguenti canali:

- per i contratti conclusi telefonicamente, previo consenso espresso del cliente, con la registrazione della telefonata o la restituzione del contratto cartaceo debitamente compilato e sottoscritto;
- per i contratti conclusi via web, direttamente sul sito, compilando e cliccando gli appositi campi di navigazione;
- per i contratti conclusi all'interno dei locali commerciali di VIVIGAS (Punti Vendita) o all'esterno dei locali commerciali (tramite incaricati alla vendita), previa sottoscrizione dell'apposito "Modulo di adesione".

In tutti i casi, il Cliente riceverà copia dell'intero plico contrattuale, comprensivo di tutte le informazioni e gli allegati previsti dalla normativa vigente.

Il Cliente potrà recedere in ogni momento e senza oneri dal Contratto tramite il nuovo Venditore scelto, con preavviso secondo modalità e termini da normativa, indicati nelle Condizioni Generali (attualmente entro e non oltre il 10 del mese precedente la data di cambio venditore).

Il Cliente "consumatore", nel caso di contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, può esercitare il diritto di ripensamento previsto dal Codice di Consumo, senza alcun onere ed entro 14 gg. dalla conclusione del contratto, con le modalità e le conseguenze indicate nell'allegato contrattuale "Nota informativa e modulo tipo di ripensamento".

**7) Quali garanzie vengono richieste:**

Il contratto può prevedere nelle Condizioni Particolari Economiche l'addebito del deposito cauzionale sulla prima fattura utile, nella misura prevista dall'ARERA o indicata nelle Condizioni Generali.

Il pagamento dei corrispettivi mediante domiciliazione bancaria (SEPA/SDD), postale o su carta di credito sarà considerato forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale (per il gas, solo per i Clienti con consumi fino a 5.000 mc/anno).

**8) Come viene attivata la fornitura:**

L'attivazione della fornitura rispetterà i termini per il recesso dal precedente fornitore imposti da normativa e avverrà, indicativamente e salvo diversa comunicazione, entro 90 giorni dalla conclusione del contratto, rimanendo comunque soggetta a verifiche sull'affidabilità creditizia e sullo stato di morosità del cliente/punto di fornitura, sulla correttezza e completezza dei dati, all'esito positivo delle misure preventive eventualmente prescritte da normativa, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e di spacciamento.

VIVIGAS comunicherà (a mezzo telefono, sms, mail o lettera), entro la data di inizio fornitura, l'avvenuta conclusione del contratto o il rifiuto a contrarre per le ragioni anzidette e indicate nelle Condizioni Generali.

**9) Modalità di utilizzo dei dati di misura ai fini della fatturazione:**

I consumi di energia elettrica e/o gas vengono fatturati con le modalità e periodicità indicate in Contratto, in conformità alla normativa ARERA in vigore.

La fatturazione avviene sulla base delle misure rilevate dal Distributore territorialmente competente, in mancanza sulla base delle autoletture del contatore fornite dal Cliente (nei termini indicati in Contratto e/o in bolletta) o, in mancanza, tramite dati stimati dal Venditore sulla base dei consumi storici, eventualmente integrati da stime del Distributore, salvo successivo conguaglio.

**10) Modalità di fatturazione, pagamento, sollecito e interessi di mora:**

Le fatture relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale saranno emesse con le modalità (via posta o via mail) e con la periodicità indicate in Contratto, avranno scadenza non inferiore a 20 gg. dall'emissione e saranno coerenti con la normativa fiscale e dell'ARERA in materia. I pagamenti potranno avvenire mediante addebito diretto (SEPA) oppure mediante bonifico bancario o con bollettino postale, secondo quanto indicato in Contratto e in bolletta.

In caso di mancato o ritardato pagamento delle fatture VIVIGAS potrà:

- attivare le procedure di sospensione e/o cessazione della fornitura, secondo quanto previsto dalle Delibere ARERA 258/15 e 99/11 in materia;
- addebitare al Cliente, oltre alle spese per ciascun sollecito di pagamento, interessi di mora calcolati su base annua, pari:
  - per il cliente domestico: al tasso ufficiale di riferimento come definito dall'art.2 del D.lgs. 213/98 aumentato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali; il Cliente buon pagatore, come definito dalla Delibera ARERA 229/01, per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo è tenuto al pagamento del solo interesse legale;
  - per il cliente non domestico: a quanto previsto dall'art. 5 del D.Lgs. 231/02.

Può avere maggiori dettagli consultando le Condizioni Generali e ciascuna bolletta.

**11) Informazioni sul mercato libero e sulle offerte standard o regolate dell'ARERA:**

Se il Cliente attualmente usufruisce del servizio di maggior tutela (energia) e/o del servizio di tutela (gas), aderendo all'offerta di VIVIGAS sceglie di passare al mercato libero, nel quale le imprese vendono energia elettrica e/o gas in concorrenza tra loro e in cui il Cliente può quindi scegliere liberamente, tra le offerte disponibili, da quale venditore e a quali condizioni comprare l'elettricità e/o il gas. Il Cliente potrà in ogni caso decidere di tornare al servizio di maggior tutela (energia) e/o al servizio di tutela (gas), in quest'ultimo caso anche richiedendo a VIVIGAS l'applicazione delle condizioni di tutela regolate dall'ARERA.

Il Cliente può scegliere, tra le offerte contrattuali di VIVIGAS, di aderire alle offerte di fornitura standard a condizioni regolate dall'ARERA (es: PLACET), offerte da Vivigas con le modalità ed i limiti previsti dalle rispettive normative; per maggiori informazioni può consultare il sito [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it).**12) Quali sono i diritti del Cliente:**

Gli esercenti la fornitura devono rispettare precisi livelli di qualità nei confronti del proprio Cliente, in caso contrario sono tenuti a versare importi a titolo di indennizzo, come stabiliti dalle Delibere dell'ARERA. Può avere maggiori dettagli consultando l'Allegato contrattuale "Livelli minimi di qualità ed indennizzi automatici".

Il Cliente "consumatore", nel caso di contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, può esercitare il diritto di ripensamento previsto dal Codice di Consumo, senza alcun onere ed entro 14 gg. dalla conclusione del contratto, con le modalità e le conseguenze indicate nell'allegato contrattuale "Nota informativa e modulo tipo di ripensamento".

Tutti i venditori devono poi rispettare le norme del Codice Civile e dell'ARERA applicabili, in particolare il Codice del Consumo (D. Lgs. 206/05), il Codice di condotta commerciale (Delibera ARERA 104/10), le misure preventive per i contratti a distanza o fuori dai locali commerciali (Delibera ARERA 228/17), le norme di settore in tema di bonus sociale ed in tema di conciliazione obbligatoria per la risoluzione extragiudiziale delle controversie (Delibera ARERA 209/16).

Per ogni altra informazione può consultare la documentazione contrattuale, visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) e [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it), o contattare VIVIGAS ai recapiti indicati.**VIVIGAS S.p.A.**Via Vittorio Emanuele II, 4/28 - 25030 Roncadelle (BS)  
Codice Fiscale e P.IVA 13149000153 - Capitale Sociale € 9.533.414,00 i.v.  
Reg. Imprese di Brescia n. 13149000153 – R.E.A. di Brescia n. 439186  
<http://www.vivigas.it>

**NOTA INFORMATIVA SUL DIRITTO DI RIPENSAMENTO E MODULO DI RIPENSAMENTO TIPO**

(ai sensi del D.lgs. 206/05 "Codice del consumo" e della delibera ARERA n. 104/10)

**Sezione I**

**INFORMAZIONI RELATIVE ALL'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO**

**DIRITTO DI RIPENSAMENTO**

Il Cliente domestico che ha concluso un contratto di fornitura energia elettrica e/o gas a distanza o fuori dai locali commerciali ha diritto di recedere dallo stesso, senza penalità e senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni. Il periodo di ripensamento scade dopo 14 giorni dal giorno della conclusione del Contratto, ossia dal momento in cui: i) nei contratti conclusi fuori dai locali commerciali di Vivigas, il Cliente sottoscrive il modulo di accettazione; ii) nei contratti stipulati a mezzo web, il cliente – dopo aver compilato la maschera web inserendo i dati e le accettazioni previste - riceve da Vivigas copia della documentazione contrattuale e comunicazione di conferma/accettazione della proposta del Cliente; iii) nei contratti stipulati a mezzo registrazione telefonica, il Cliente ratifica nella seconda telefonata di conferma la volontà di concludere il contratto, ovvero da quando Vivigas riceve copia del contratto firmato (a seconda della scelta effettuata dal Cliente nella prima registrazione telefonica). Per esercitare il diritto di ripensamento il Cliente è tenuto ad informare Vivigas Spa, Via Vittorio Emanuele II, n. 4/28, Roncadelle (BS), fax n. 030.2585413, mail: [servizio.clienti@vivigas.it](mailto:servizio.clienti@vivigas.it), n. telefono 800.151313 (800.195329 per Tutela Simile), della sua decisione di recedere dal contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad es. lettera inviata per posta, fax e/o posta elettronica). A tal fine può utilizzare il modulo tipo di ripensamento allegato, ma non è obbligatorio. Per rispettare il termine di ripensamento è sufficiente che venga inviata ai recapiti indicati la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di ripensamento prima della scadenza del periodo di ripensamento.

**EFFETTI DEL RIPENSAMENTO**

Se il Cliente esercita il diritto di ripensamento saranno rimborsati tutti gli eventuali pagamenti che ha effettuato a favore di Vivigas Spa, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui siamo informati della decisione. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato per la transazione iniziale, salvo che non sia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, non sarà sostenuto alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Se il Cliente ha chiesto di iniziare la fornitura di energia elettrica/gas durante il periodo di ripensamento, è tenuto a pagare un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui ha comunicato a Vivigas Spa il ripensamento dal contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto.

In particolare:

- a) qualora non sia presentata richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento;
- b) nel caso di richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, il Cliente potrà comunque esercitare il suddetto diritto nei termini previsti e, in tali casi, lo stesso sarà tenuto a corrispondere a Vivigas Spa gli importi relativi ai costi sostenuti;
- c) la richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura con Vivigas Spa rispetto alle normali tempistiche previste;
- d) nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe:
  - i. essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata da Vivigas Spa, dal precedente esercente la vendita qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela nel caso di fornitura elettrica o il servizio di fornitura di ultima istanza nel caso di fornitura gas per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente;
  - ii. essere avviata da Vivigas Spa per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente;
- e) nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del punto di prelievo/riconsegna, il Cliente è tenuto a richiedere la disattivazione all'attuale esercente la vendita, che provvederà, anche tramite l'eventuale utente del trasporto e del dispacciamento o l'utente del servizio di distribuzione, rispettivamente ai sensi di quanto previsto dall'articolo 81, comma 81.7, del TIQE (Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Distribuzione e Misura dell'energia Elettrica – Delibera 98/2011) e dall'articolo 33, comma 33.4, della RQDG (Regolazione della Qualità dei Servizi di Distribuzione e Misura del Gas per il Periodo di Regolazione 2014-2019 – Delibera 574/2013).

**N.B.** Qualora il Cliente non intenda o non sia più nel termine per esercitare il diritto di ripensamento, potrà comunque esercitare il diritto di recesso nei termini previsti dalle Condizioni Generali del Contratto e dalla Delibera ARERA 302/16 e s. m. e i..

**ENERGIA ELETTRICA (ECCEP TO TUTELA SIMILE) - Livelli di qualità ed eventuali indennizzi a carico del Distributore**

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE GENERALI E SPECIFICI - SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE (Rif. Del. ARERA 646/15 e smi)	LIVELLO DI QUALITA' PER TIPOLOGIA DI CLIENTI		INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEL LIVELLO DI QUALITA' (*)		
	Clieni finali BT	Clieni finali MT	Clieni BT domestici e produttori BT	Clieni BT non domestici	Clieni MT e produttori MT
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie	15 gg lavorativi	Non applicabile	35 €	70 €	Non applicabile
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	10 gg lavorativi	Non applicabile	35 €	70 €	Non applicabile
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT	Non applicabile	30 gg lavorativi	Non applicabile	Non applicabile	140 €
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici per connessioni ordinarie	10 gg lavorativi	30 gg lavorativi	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	5 gg lavorativi	Non applicabile	35 €	70 €	Non applicabile
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 kW e/o distanza massima superiore a 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti <sup>(1)</sup> si applica indipendentemente dalla distanza dagli impianti di rete permanenti esistenti	10 gg lavorativi	20 gg lavorativi <sup>(1)</sup>	Non applicabile	70 €	140 €
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 gg lavorativi	5 gg lavorativi	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di disattivazione fornitura su richiesta del cliente	5 gg lavorativi	7 gg lavorativi	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità <sup>(2)</sup> in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo	1 giorno feriale <sup>(2)</sup>	1 giorno feriale	35 €	70 €	140 €
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	2 ore	35 € (fisso)	70 € (fisso)	140 € (fisso)
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura <sup>(3)</sup> richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore <sup>(4)</sup> richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle ore 18.00 alle ore 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore	3 ore <sup>(3)</sup> 4 ore <sup>(4)</sup>	Non applicabile	35 €	70 €	Non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	15 gg lavorativi	15 gg lavorativi	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	15 gg lavorativi	15 gg lavorativi	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale	20 gg lavorativi	20 gg lavorativi	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 gg lavorativi	50 gg lavorativi	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi	50 gg lavorativi	50 gg lavorativi	35 €	70 €	140 €
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura (M01) per richieste da parte del venditore legate a reclami/richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 gg lavorativi	6 gg lavorativi	30 € (**)	30 € (**)	30 € (**)
Percentuale minima di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura (M01) messi a disposizione del venditore entro il tempo massimo di 6 giorni lavorativi, per reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	95%	95%	/	/	/
Tempo di messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici (M02) per richieste da parte del venditore legate a reclami/richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 gg lavorativi	6 gg lavorativi	30 € (**)	30 € (**)	30 € (**)
Percentuale minima di altri dati tecnici (M02) messi a disposizione del venditore entro il tempo massimo di 6 giorni lavorativi, per reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	95%	95%	/	/	/
Tempo di messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici complessi (M02C) per richieste da parte del venditore legate a reclami/richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	12 gg lavorativi	12 gg lavorativi	30 € (**)	30 € (**)	30 € (**)
Livello specifico di continuità per clienti MT	Non applicabile	Rif. art. 37 Del. ARERA 646/15	Non applicabile	Non applicabile	Rif. art. 38 Del. 646/15
Tempo massimo di ripristino della fornitura a seguito di interruzioni prolungate o estese	Rif. art. 51 Del. ARERA 646/15		Rif. art. 53 Del. ARERA 646/15		
% minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte relativi al servizio di distribuzione messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 giorni solari (si applica anche ai produttori BT e MT)	95%	95%	/	/	/
<b>MESSA A DISPOSIZIONE AL VENDITORE DEI DATI DI MISURA FUNZIONALI ALLA CESSAZIONE DELLA FORNITURA (Rif. Del. ARERA 100/2016/R/gas e smi) - POD ALLACCIATI IN BT</b>	<b>Clieni finali BT</b>	<b>Clieni finali MT</b>	<b>Clieni BT domestici e produttori BT</b>	<b>Clieni BT non domestici</b>	<b>Clieni MT e produttori MT</b>
Tempo di messa a disposizione al venditore dei dati di misura, dalla cessazione della fornitura	30 gg solari	Non applicabile	35 € (fisso)	35 € (fisso)	Non applicabile
<b>MESSA A DISPOSIZIONE AL VENDITORE DEI DATI DI MISURA (Rif. Del. ARERA 463/2016/R/com e smi) - POD TRATTATI PER FASCE</b>	<b>STANDARD</b>		<b>INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO</b>		
Messa a disposizione al venditore dei dati di misura effettivi	Non mettere a disposizione del venditore esclusivamente dati di misura stimati per due mesi consecutivi		10 € (fisso)		
<b>MESSA A DISPOSIZIONE AL VENDITORE DEI DATI DI MISURA (Rif. Del. ARERA 654/2015/R/eel e smi)</b>	<b>STANDARD</b>		<b>INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO</b>		
Messa a disposizione dei dati di misura dell'energia prelevata – POD trattati su base oraria, diversi da quelli con misuratore 2G messo a regime	Entro il quinto giorno lavorativo del mese successivo a quello a cui si riferiscono		Rif. art. 27 e 29 Del. 654/15 (**)		
Messa a disposizione dei dati di misura dell'energia prelevata – POD trattati per fasce, diversi da quelli con misuratore 2G messo a regime	Entro il giorno venti del mese successivo a quello a cui si riferiscono		Rif. art. 27 e 29 Del. 654/15 (**)		
Messa a disposizione dei dati di misura dell'energia prelevata – POD trattati monorari	Entro il giorno venti del mese successivo a quello in cui è stato effettuato il tentativo di rilevazione		Rif. art. 27 e 29 Del. 654/15 (**)		
<b>QUALITA' DEI DATI DI MISURA (Rif. Del. ARERA 654/2015/R/eel e smi)</b>	<b>STANDARD</b>		<b>INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO</b>		
Qualità dei dati di misura dei POD trattati su base oraria e dei POD trattati per fasce	Rif. art. 28 Del. ARERA 654/15		Rif. art. 28 e 29 Del. ARERA 654/15 (**)		

(\*) L'indennizzo automatico, eccetto gli indennizzi relativi alla fascia di puntualità per appuntamenti (fisso), al livello specifico di continuità per clienti MT ed al tempo massimo di ripristino della fornitura a seguito di interruzioni prolungate o estese, 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 a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;  
b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;  
c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.  
Gli indennizzi per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità del servizio di Distribuzione, verranno corrisposti al Cliente da Vivigas una volta che il Distributore avrà accreditato l'importo previsto (fanno eccezione i casi contrassegnati da \*\* in cui l'indennizzo è di competenza e spettanza esclusiva del venditore).

**Aderendo all'offerta, se sei ancora nel mercato di maggior tutela o di tutela passerai al mercato libero. Mentre sui primi mercati vengono applicate le condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), sul mercato libero valgono le condizioni offerte dal fornitore. E' sempre possibile in qualsiasi momento ritornare ai mercati tutelati.**

**NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE**

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o gas naturale. Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI (imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro), Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale

**Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale**

Nome impresa **Vivigas S.p.A.**  
Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: Via Vittorio Emanuele II, 4/28 – 25030 Roncadelle (BS)  
Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata \_\_\_\_\_  
Data e ora del contatto \_\_\_\_\_  
Firma del personale commerciale che l'ha contattata \_\_\_\_\_

**Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto**

Data di presunta attivazione: \_\_\_\_\_  
Periodo di validità della proposta: \_\_\_\_\_  
Eventuali oneri a carico del cliente: eventuali oneri richiesti dal distributore e/o dal Venditore per prestazioni specifiche.

**Contenuto del contratto**

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio
- durata del contratto
- modalità di utilizzo dei dati di lettura
- modalità e tempistiche di pagamento
- conseguenze del mancato pagamento
- eventuali garanzie richieste
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita

**Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa**

- Copia contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici e con esclusione delle offerte non generalizzate di cui al comma 5.2 dell'Allegato A, deliberazione 51/2018/R/com)

**Diritto di ripensamento**

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:  
- 14 giorni dalla **conclusione del contratto** se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale);  
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

**VIVIGAS S.p.A.**

Via Vittorio Emanuele II, 4/28 - 25030 Roncadelle (BS)  
Codice Fiscale e P.IVA 13149000153 - Capitale Sociale € 9.533.414,00 i.v.  
Reg. Imprese di Brescia n. 13149000153 – R.E.A. di Brescia n. 439186  
http://www.vivigas.it



**GAS METANO - Livelli di qualità ed eventuali indennizzi a carico del Distributore**

INDICATORI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE (Rif. Del. ARERA 574/2013/R/gas e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO (*) (**)		
		Fino G6	Da G10 a G25	Da G40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	5 giorni lavorativi	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	1 giorno solare	35 €	70 €	140 €
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	35 € (fisso)	70 € (fisso)	140 € (fisso)
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura (M01) per richieste da parte del venditore legate a reclami/ricieste di informazioni scritte o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	30 € (***)	30 € (***)	30 € (***)
Percentuale minima di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura (M01) messi a disposizione del venditore entro il tempo massimo di 6 giorni lavorativi, per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono	95%	/	/	/
Tempo di messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici (M02) per richieste da parte del venditore legate a reclami/ricieste di informazioni scritte o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	30 € (***)	30 € (***)	30 € (***)
Percentuale minima di altri dati tecnici (M02) messi a disposizione del venditore entro il tempo massimo di 6 giorni lavorativi, per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono	95%	/	/	/
Tempo di messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici complessi (M02C) per richieste da parte del venditore legate a reclami/ricieste di informazioni scritte o procedura di conciliazione paritetica	12 giorni lavorativi	30 € (***)	30 € (***)	30 € (***)
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	Vedere art 14.1 Del. ARERA 64/09 TIVG	35 € (fisso)	35 € (fisso)	35 € (fisso)
<b>INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE (Rif. Del. ARERA 574/2013/R/gas e smi)</b>	<b>STANDARD</b>	<b>INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO</b>		
% minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	90%	/		
% minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	/		
<b>MESSA A DISPOSIZIONE AL VENDITORE DEI DATI DI MISURA FUNZIONALI ALLA CESSAZIONE DELLA FORNITURA (Rif. Del. ARERA 100/2016/R/gas e smi) – clienti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc/anno</b>	<b>STANDARD</b>	<b>INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO</b>		
Tempo di messa a disposizione al venditore dei dati di misura, dalla cessazione della fornitura	30 giorni solari	35 € (fisso)		

(\*) L'indennizzo automatico, eccetto l'indennizzo relativo alla fascia di puntualità per appuntamenti (fisso) e l'indennizzo relativo al tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile (fisso), 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 a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

(\*\*) Gli indennizzi per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale servizio di Distribuzione, verranno corrisposti al Cliente da Vivigas una volta che il Distributore avrà accreditato l'importo previsto (fanno eccezione i casi contrassegnati da \*\*\* in cui l'indennizzo è di competenza e spettanza esclusiva del venditore).



## INFORMATIVA PRIVACY Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati ("General Data Protection Regulation", in seguito "GDPR" o "Regolamento"), la informiamo che i dati personali da Lei forniti in sede di accettazione della proposta, ovvero altrimenti acquisiti nell'ambito dell'erogazione dei servizi contrattualizzati (sia raccolti direttamente dall'interessato, che registrati indirettamente in relazione a consumi delle forniture e modalità di utilizzo delle stesse), formeranno oggetto, nel rispetto della normativa sopra richiamata e conformemente agli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività della nostra Società, del trattamento di cui all'art. 4 del Regolamento UE 2016/679. Desideriamo in particolare informarla di quanto segue.

Titolare dei trattamenti è Vivigas S.p.A. con sede in via Vittorio Emanuele II n. 4/28 - 25030 Roncadelle (BS), mail: servizio.clienti@vivigas.it. L'Azienda ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o DPO) ai sensi dell'art. 37 del GDPR.

L'Azienda raccoglie e tratta i Suoi dati personali per le seguenti finalità:

- a) finalità strettamente funzionali all'instaurazione/gestione del rapporto contrattuale tra Lei e l'Azienda (es. acquisizione di informazioni precontrattuali; adempimenti contrattuali ed esecuzioni di operazioni derivanti dal contratto; gestione amministrativa ed operativa del rapporto, per dar corso alle modalità di pagamento convenute, per esigenze di tipo operativo e gestionale, controllo sui pagamenti e per le azioni correlate e conseguenti anche di eventuale recupero crediti);
- b) finalità strettamente connesse all'adempimento di obblighi previsti da Leggi, da Regolamenti e dalla Normativa comunitaria, nonché da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla Legge e da Organi di Vigilanza e controllo (es: addebito del canone di abbonamento alla televisione per uso privato - Canone TV; controllo furti identità per la prevenzione delle frodi nel settore del credito a consumo - SCIPAFI);
- c) finalità funzionali all'attività dell'Azienda, quali finalità di marketing operativo e strategico (invio via e-mail/posta cartacea/sms di nostre offerte promozionali o ricontatto telefonico ai fini di sottoporle le nostre offerte promozionali);
- d) gestione dell'area riservata web e app (registrazione e autenticazione, gestione del portale e servizi connessi);
- e) analisi, previo Suo consenso e attraverso elaborazioni elettroniche, del suo profilo di consumatore al fine di individuare servizi e prodotti della Società da proporre.

Il conferimento dei dati personali per le finalità di cui ai punti a) e b) è obbligatorio con la sottoscrizione del contratto e il rifiuto a fornirli comporta l'impossibilità per l'Azienda di eseguire le operazioni o i servizi da Lei richiesti o l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale da Lei richiesto o impedire la prosecuzione di eventuali rapporti in corso. Il conferimento dei dati personali necessari per le finalità di cui ai punti c), d) ed e) è facoltativo, tuttavia il rifiuto potrebbe comportare l'impossibilità per l'Azienda di eseguire le operazioni o i servizi da Lei richiesti o l'impossibilità di fornirle l'accesso all'area riservata. Il mancato conferimento di dati relativi ai consumi e ad altre situazioni personali impedisce l'individuazione di ulteriori prodotti di Suo eventuale interesse di cui alla finalità e). Qualora tali dati personali vengano forniti, il loro trattamento richiede il consenso.

Il trattamento dei dati personali avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti manuali, informatici e telematici, con modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità indicate.

Il trattamento dei dati personali per la finalità e) avrà luogo con modalità informatiche e non, i dati personali saranno trattati mediante loro classificazione per contribuire alla produzione di liste di destinatari delle comunicazioni commerciali del titolare che si ritiene potrebbero essere interessati ad un determinato prodotto/servizio.

I destinatari del dato personale sono soggetti terzi autorizzati:

- che forniscono per conto dell'Azienda specifici servizi elaborativi ovvero che svolgono attività connesse, strumentali o di supporto a quelle dell'Azienda, ovvero attività necessarie all'esecuzione delle operazioni o dei servizi da Lei richiesti o che ci richiederà in futuro (es: servizi di postalizzazione, gestione e manutenzione del portale, ecc);
- la cui facoltà di accedere ai Suoi dati personali sia riconosciuta da disposizioni di legge o di normativa secondaria o comunitaria;
- ai quali il trasferimento dei Suoi dati personali risulti necessario o sia comunque funzionale a quanto previsto dal rapporto contrattuale di somministrazione o da altre attività contrattualmente in essere con l'Azienda.

In relazione a ciò, i Suoi dati personali potranno essere inviati ai soggetti o alle categorie di soggetti di seguito riportati:

- forze di polizia, all'autorità giudiziaria, organismi di informazione e sicurezza o altri soggetti pubblici per finalità di difesa o di sicurezza dello Stato o di prevenzione, accertamento o repressione di reati;
- enti pubblici per finalità di ricerca statistica (una volta anonimi), per attività ispettive e di controllo agli stessi espressamente delegate dalla legge o che agli stessi istituzionalmente competono;

- soggetti terzi che effettuano per l'Azienda attività strumentali al rapporto contrattuale, quali lettura misuratori, stampa bollette, servizi sul portale web/app, attività connesse al recupero crediti, in ogni caso limitatamente ai dati necessari all'espletamento delle attività stesse;
- istituti di credito, nel caso il Cliente abbia sottoscritto con la banca una forma di pagamento continuativa nei confronti dell'Azienda;
- soggetti terzi interni od esterni alla struttura dell'Azienda, per indagini sulla qualità erogata, per il rispetto degli impegni assunti con la carta dei servizi e con il progetto di assicurazione qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001;
- aziende distributrici, pubbliche o private, o direttamente alle amministrazioni comunali, nel caso in cui sia sopravvenuta la data di scadenza della convenzione in essere;
- Snam SpA in relazione alle utenze che instaurano, con l'Azienda, una particolare condizione contrattuale denominata "in deroga", o comunque per la comunicazione di dati statistici riguardanti i consumi;
- Associazioni di categoria.

I Suoi dati personali non saranno in alcun modo diffusi. I dati personali saranno conservati in modo completo per tutto il periodo dell'esecuzione del contratto; successivamente, i dati personali saranno conservati per un periodo di dieci anni ai fini di ottemperare agli obblighi di legge e, tra questi, gli obblighi di cui all'art. 2214 codice civile. L'eventuale ulteriore conservazione di dati personali o parte dei dati personali potrà essere disposta per far valere o difendere i propri diritti in ogni eventuale sede ed in particolare nelle sedi giudiziarie. La conservazione dei dati personali utilizzati per produrre analisi relative al suo profilo sarà di dodici mesi, mentre le profilazioni prodotte saranno conservate per ventiquattro mesi massimo.

In relazione al trattamento dei Suoi dati personali, ai sensi dell'articolo 15 e ss del GDPR Le ricordiamo i diritti di:

1. Accesso alle seguenti informazioni:
  - a. finalità del trattamento,
  - b. categorie di dati personali in questione,
  - c. destinatari o categorie di destinatari a cui tali dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali,
  - d. esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
2. Rettifica, con ciò intendendo:
  - a. correzione dei dati personali inesatti che lo riguardano senza giustificato ritardo,
  - b. integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa;
3. cancellazione dei dati che la riguardano senza ingiustificato ritardo, se:
  - a. i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati,
  - b. è formulata una revoca del consenso e non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento,
  - c. lei si oppone al trattamento e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento,
  - d. i dati personali sono stati trattati illecitamente,
  - e. i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale,
  - f. i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione;
4. limitazione del trattamento:
  - a. qualora contesti l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento di verificare l'esattezza di tali dati personali
  - b. quando il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo,
  - c. quando i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria, benché il titolare non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento,
  - d. qualora lei si opponga al trattamento in virtù del diritto di opposizione;
5. ricevere notifica in caso di avvenuta rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento;
6. portabilità dei dati, ovvero diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che la riguardano e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento, qualora:
  - a. il trattamento si basi sul consenso espresso dell'interessato per una o più specifiche finalità o avvenga in ragione di un contratto siglato con l'interessato e
  - b. il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati;
7. opposizione in qualunque momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano.

Lei ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo qualora ritenesse che i diritti qui indicati non le siano stati riconosciuti. Per esercitare i diritti suesposti può rivolgersi al Titolare del trattamento scrivendo a Vivigas S.p.A – Via Vittorio Emanuele II n. 4/28, 25030 Roncadelle (BS), mail: servizio.clienti@vivigas.it. In alternativa può rivolgersi al Responsabile per la Protezione dei dati inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo vivigas.dpo@avvera.it. Per ulteriori informazioni visiti [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it).



## GAS METANO ED ENERGIA ELETTRICA (ECCECETO TUTELA SIMILE): LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE E RELATIVI INDENNIZZI AUTOMATICI

### GAS METANO ED ENERGIA ELETTRICA (ECCECETO TUTELA SIMILE) - Livelli di qualità ed eventuali indennizzi a carico del Venditore

INDICATORI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE SERVIZIO DI VENDITA DI GAS METANO (Rif. Del. ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO (*)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	25 €
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	25 €
Tempo massimo rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	25 €
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE SERVIZIO DI VENDITA DI GAS METANO (Rif. Del. ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari	95%	/
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITA' DEI CALL CENTER (Rif. Del. ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Accessibilità al servizio AS (% di tempo in cui almeno una linea è libera)	≥ 95%	/
Tempo medio di attesa TMA (tempo tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore)	≤ 180 secondi	/
Livello di servizio LS (% di chiamate alle quali i Clienti che lo hanno richiesto hanno effettivamente parlato con un operatore)	≥ 85%	/
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI COMPETENZA DEL VENDITORE (Rif. Del. ARERA 574/2013/R/gas e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	≥ 90%	/
INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEI TERMINI/MODALITÀ PER LA COSTITUZIONE IN MORA (Rif. Del. ARERA ARG/gas 99/11 e smi (gas) e Rif. Del. ARERA 258/2015/R/com e smi (energia elettrica))	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Sospensione per morosità della fornitura, nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini: 1. termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento: 15 giorni solari dalla data di spedizione della raccomandata di messa in mora se l'esercente la vendita è in grado di documentare la data di invio della raccomandata; 20 giorni solari dalla data di emissione della raccomandata se l'esercente la vendita non è in grado di documentare la data di invio della raccomandata; 2. 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 della raccomandata: 3 giorni lavorativi dalla data di emissione della raccomandata; oppure un termine non superiore a 5 giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di 20 giorni solari di cui al punto 1, sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato e il termine minimo di 3 giorni lavorativi; 3. termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura: 3 giorni lavorativi.		20 € (fisso)
Sospensione per morosità della fornitura nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata		30 € (fisso)
INDENNIZZI PER RITARDI NELL'EMISSIONE DELLA FATTURA DI CHIUSURA (Rif. Del. ARERA 100/2016/R/com e smi (gas) – CLIENTI CON CONSUMI ANNUI INFERIORI A 200.000 Smc/anno e Del. ARERA 100/2016/R/com e smi (energia elettrica) – POD ALLACCIATI IN BT)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato elettronico	Entro il secondo giorno solare precedente sei settimane dalla cessazione della fornitura	**
Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato cartaceo	Entro l'ottavo giorno solare precedente sei settimane dalla cessazione della fornitura	**
INDENNIZZI PER RITARDI NELL'EMISSIONE DELLE FATTURE DI PERIODO (Rif. Del. ARERA 463/2016/R/com e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Emissione della fattura di periodo	Entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato in fattura	***
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ DELLE STIME DEI CONSUMI FATTURATI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (Rif. Del. ARERA 463/2016/R/com e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi energia elettrica	≤ 0,50	/
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi gas naturale	≤ 0,75	/
ALTRI CASI DI INDENNIZZO (Rif. Del. ARERA 104/10 e smi) – CLIENTI SUL MERCATO LIBERO - ECCECETO OFFERTE PLACET	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Tempo minimo di preavviso del cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali	3 mesi	30 € (fisso)
Comunicazione scritta della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali (salvo il caso di corrispettivi inferiori a quelli in vigore)	Disgiuntamente alla fattura	30 € (fisso)
ALTRI CASI DI INDENNIZZO (Rif. Del. ARERA 555/17 e smi) – CLIENTI SUL MERCATO LIBERO CON OFFERTE PLACET	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Tempo minimo di preavviso del cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali	3 mesi	30 € (fisso)****
Comunicazione scritta della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali	Disgiuntamente alla fattura	30 € (fisso)****

(\*) L'indennizzo automatico 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 a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;  
b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;  
c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.  
(\*\*) L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo di emissione della fattura di chiusura, come indicato di seguito:  
a) se fattura di chiusura è emessa con un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emetterla, è corrisposto un indennizzo pari a 4 €;  
b) importo di cui al punto precedente, maggiorato di 2 € ogni 10 giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.  
(\*\*\*) L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo di emissione della fattura di periodo, come indicato di seguito:  
a) è pari a 6 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine di emissione delle fatture;  
b) è maggiorato di 2 € ogni 5 giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal termine di emissione;  
c) è pari a 40 € se il ritardo dal termine di emissione è compreso tra 46 e 90 giorni solari;  
d) è pari a 60 € se il ritardo dal termine di emissione è superiore a 90 giorni solari.  
(\*\*\*\*) L'indennizzo non è dovuto nel caso in cui il prezzo di rinnovo sia uguale a quello in scadenza.





## Prima di inviare il reclamo/richesta di informazioni

Può contattare:

- il Servizio Clienti ai numeri verdi gratuiti 800 151313 (clienti residenziali e consorziati domestici), 800 302233 (aziende o professionisti), 800 688383 (grandi aziende e consorziati altri usi) e 800 195329 (clienti in Tutela Simile), a Sua completa disposizione dal lunedì al sabato, 24 ore su 24 (festività escluse);
- il sito internet [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it) per ottenere informazioni sui nostri servizi;
- l'ufficio commerciale a Lei più vicino.

## A cosa serve il modulo reclamo/richesta di informazioni

Il modulo reclamo/richesta di informazioni, disponibile presso tutti i Punti Vendita VIVIGAS e on-line sul sito internet [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it), è utilizzabile nel caso in cui il Cliente voglia segnalare la Sua insoddisfazione, o, più semplicemente, desideri richiedere informazioni su un qualsiasi aspetto legato al servizio di fornitura prestato da VIVIGAS S.p.A.. Il modulo, strutturato in modo da agevolare lo scambio di informazioni tra Cliente e VIVIGAS, ci permetterà inoltre di effettuare valutazioni di carattere generale sul servizio di fornitura, in modo da renderlo sempre più aderente alle esigenze della nostra clientela.

## Come farci prevenire il suo reclamo/richesta di informazioni

Il reclamo/richesta di informazioni va inviato a: VIVIGAS S.p.A., tramite:

- posta cartacea all'indirizzo Via Vittorio Emanuele II, 4/28 25030, Roncadelle (BS);
- via Fax al n° 030 2585413
- via e-mail all'indirizzo: [servizio.clienti@vivigas.it](mailto:servizio.clienti@vivigas.it)

## Come compilare il suo reclamo/richesta di informazioni

Il reclamo/richesta di informazioni può esserci inviato tramite il modulo in allegato o con altra comunicazione purché il Cliente indichi sempre le seguenti informazioni minime: nome cognome, indirizzo fornitura, indirizzo spedizione risposta, tipo servizio, POD/PDR, descrizione fatti. Compili il modulo indicando nei relativi spazi:

- Indirizzo recapito risposta:** l'indirizzo al quale vuole ricevere la risposta al reclamo (se indicato, si darà preferenza all'indirizzo e-mail);
- Codice Cliente,** il codice assegnato al cliente dal venditore (presente in bolletta);
- POD/PDR:** il codice del punto di riconsegna del gas naturale o del punto di prelievo dell'energia elettrica (presente in bolletta);
- Descrizione:** descriva cos'è accaduto e il motivo di insoddisfazione che l'ha spinto ad inoltrarci il reclamo, o l'aspetto del servizio che non Le è chiaro e per il quale vuole ulteriori informazioni.

**Nel caso di Rimborsi / Rettifiche fatturazione:** indichi chiaramente anche la lettura corretta del misuratore, lo stato di pagamento della bolletta (pagata – non pagata), se è prevista la modalità di pagamento SDD, se si è provveduto o si provvederà a bloccare il pagamento della bolletta. Nel caso di rettifica fatturazione, il rimborso verrà corrisposto entro i tempi prescritti dalla Delibera ARERA 413/16 e smi.

- **Argomento:** classificazione del reclamo secondo le seguenti categorie:

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

## Le risponderemo adeguatamente

Ricevuto il modulo, Le invieremo una risposta scritta ed adeguata alle Sue richieste entro i tempi prescritti dalla Delibera ARERA 413/16 e smi, all'indirizzo e-mail (se indicato) o all'indirizzo fisico che Lei ci avrà indicato. Le verranno anche fornite informazioni su:

- le azioni promosse dall'azienda in seguito al Suo reclamo o richiesta di informazioni, se necessarie;
- i riferimenti che Le consentiranno di contattare il ns. dipendente responsabile della Sua pratica, o quello che meglio potrà rispondere alle Sue ulteriori eventuali domande sull'argomento.

La informiamo che, in assenza di risposta decorsi 40 gg. dall'invio del reclamo o in presenza di risposta insoddisfacente, Lei (direttamente o mediante delegato) potrà proporre a mezzo web, fax o posta un'istanza di conciliazione presso il Servizio di Conciliazione dell'Autorità (procedura gratuita), ovvero dinanzi agli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR) ai sensi della Delibera ARERA 209/16 e smi. La domanda di conciliazione è condizione indispensabile per procedere all'eventuale azione giudiziale; il verbale di accordo costituisce titolo esecutivo. Vivigas si impegna a partecipare per l'esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente. L'elenco degli organismi ADR ed ulteriori dettagli sono presenti sul sito [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it) o [www.conciliazione.energia.it](http://www.conciliazione.energia.it).

La ringraziamo per l'attenzione prestata e Le assicuriamo fin d'ora che il Suo reclamo o richiesta di informazioni avrà la nostra massima attenzione.

DATI RELATIVI AL CLIENTE		
Nome e Cognome		
nato/a a	Prov	il
residente a	Cap	Prov
Via	n.	
Codice Fiscale		

*Solo per aziende, associazioni, ecc.*

Denominazione sociale		
Con sede in	Cap	Prov
Via	n.	
Codice Fiscale/P.IVA		
Rappresentata da _____ in qualità di Amministratore/Legale Rappresentante		

Con riferimento alla fornitura di  Gas metano  Energia Elettrica

presso il POD/PDR \_\_\_\_\_ attinente l'immobile sito in:

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

Via \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_

consapevole delle sanzioni penali nel caso di dichiarazioni non veritiere e di formazione o uso di atti falsi, di cui all'art. 76 del D.P.R. n. 445 del 28.12.2000, ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 46 e 47 del medesimo decreto

## DICHIARA

di occupare legittimamente l'immobile in base al titolo di seguito descritto

- proprietà  contratto di locazione  contratto di comodato  usufrutto  
 diritto di uso  diritto di abitazione  contratto di affitto  enfiteusi

in forza di titolo  in fase di registrazione (*allegare copia*)

regolarmente trascritto/registrato presso \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_ con n. \_\_\_\_\_

contraddistinto dai seguenti

## DATI CATASTALI

### Tipo immobile:

Urbano: Comune \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ Indirizzo \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_

Edificio \_\_\_\_\_ Scala \_\_\_\_\_ Piano \_\_\_\_\_ Interno \_\_\_\_\_

Rurale: Comune \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Codice Comune Catastale      Sezione Urbana (se presente)    Foglio

Subalterno     Particella      Segue Particella<sup>1</sup>      Tipo Particella<sup>2</sup>

1) Compilare solo per gli immobili di Comuni per i quali vige il sistema del Catasto Tavolare. Riportare, in questo caso, il carattere "/" seguito dai 4 caratteri del denominatore.

2) Compilare solo per gli immobili diversi da quelli urbani siti nelle Province di Trento e Bolzano. Può assumere solo i valori: F = fondiaria - E = edificabile

**ATTENZIONE:** se la sezione "Dati catastali identificativi dell'immobile" non è stata compilata, deve essere barrata una delle seguenti caselle, per segnalare il motivo della mancata comunicazione. Barrare con "X" una sola casella.

Immobile non iscrivibile a catasto (NN)  Immobile ancora non iscritto a catasto (AN)  Fornitura temporanea (FT)  Contratto con condominio (CC)

IL CLIENTE (O SUO DELEGATO)\*

Luogo \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
(Firma per esteso e leggibile)

I suoi dati saranno trattati da Vivigas S.p.a., in qualità di Titolare del trattamento, al solo fine di riscontrare la sua richiesta. Il trattamento sarà effettuato nei termini di cui all'informativa privacy ricevuta in fase di sottoscrizione del contratto e presente sul sito [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it). Per esercitare i diritti di cui all'art. 15 e ss del Regolamento (UE) 2016/679 e s.m. e i. può rivolgersi in ogni momento al Titolare.

**Allegare: copia di un documento di identità in corso di validità**

**\* Nel caso di delegato, allegare il Mod-97 Vivigas o delega equivalente**

## INFORMATIVA PER IL CLIENTE

Gentile Cliente,

desideriamo sottoporre alla Sua cortese attenzione il modello di comunicazione riportato sul fronte della presente, che va utilizzato al fine di ottemperare a quanto previsto dalla **legge finanziaria 2005** (legge 30/12/2004 n. 311) e dalla **legge 23/05/2014, n. 80**.

L'articolo 1 commi 332, 333 e 334 della legge finanziaria 2005, impone a tutte le Società che svolgono attività di somministrazione di energia elettrica, gas e servizi idrici, di richiedere ai Clienti i **dati catastali identificativi dell'immobile** presso cui è attivata la fornitura a loro intestata, anche nel caso in cui non siano proprietari o titolari di un diritto reale (usufrutto, uso, abitazione, ecc.) sull'immobile stesso, ma ne siano ad esempio conduttori o comodatari.

La comunicazione sopra menzionata, debitamente sottoscritta, deve essere restituita in occasione della sottoscrizione del contratto di fornitura o a seguito di specifica richiesta da parte dell'azienda che svolge attività di somministrazione di energia elettrica, gas e servizi idrici (es.: modello allegato a documenti di fatturazione).

Sarà nostra cura, una volta ricevuta la comunicazione, provvedere alla trasmissione dei dati in essa contenuti all'**Anagrafe Tributaria**, così come stabilito dalla stessa Legge finanziaria 2005 e dal provvedimento dei Direttori delle Agenzie delle Entrate e del Territorio del 16/03/2005.

Considerata l'importanza dell'adempimento richiesto dalla legge, La invitiamo a compilare la comunicazione in tutte le sue parti, precisando che la nostra azienda provvederà all'invio dei dati dichiarati, rimanendo estranea ad ogni responsabilità nel caso in cui la comunicazione richiesta non venga prodotta dal Cliente, ovvero venga resa in modo incompleto o con indicazione di dati non corretti.

Al riguardo La informiamo che, ai sensi dell'art. 13, comma 1, lett. c del D.P.R. 29.9.1973 n. 605 (modificato dall'art. 2 del D.L. 30.9.2005 n. 203, convertito nella L. 2.12.2005 n. 248), qualora venga omessa la comunicazione dei dati catastali da parte del Cliente alla Società che svolge attività di somministrazione di energia elettrica, gas e servizi idrici, ovvero qualora tali dati vengano comunicati in maniera inesatta, è applicabile al Cliente la **sanzione amministrativa da 203 € a 2.065 €**. Inoltre, in base a quanto previsto dalla circolare dell'Agenzia delle Entrate 44/E del 19.10.2005, nell'ipotesi di mancata comunicazione dei dati catastali da parte del Cliente, la Società di somministrazione deve farne segnalazione all'Agenzia delle Entrate, per i controlli fiscali a carico del Cliente stesso.

Per eventuali ulteriori informazioni riguardanti la normativa che prevede l'obbligo di comunicazione dei dati catastali, potrà rivolgersi direttamente al numero verde dell'Agenzia delle Entrate **848.800.444**, oppure consultare il sito INTERNET dell'Agenzia delle Entrate all'indirizzo [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Ai sensi dell'art. 5 della legge 23/05/2014, n. 80 i Clienti parti di contratti, tra gli altri, di somministrazione di energia elettrica o gas sono tenuti a consegnare ai soggetti somministranti idonea documentazione relativa al **titolo che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'unità immobiliare**, in originale o copia autentica, o a rilasciare dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi dell'articolo 47 del testo unico di cui al D.P.R. 8 dicembre 2000, n. 445.

Nel caso in cui Le sia stato consegnato esclusivamente il modello di comunicazione, La preghiamo di inviarlo al seguente indirizzo accompagnato da copia della carta di identità:

**VIVIGAS S.p.A. – via Vittorio Emanuele II, 4/28 – 25030 Roncadelle (BS)**

### ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODELLO

Si prega di scrivere con chiarezza, in carattere stampatello, utilizzando una penna di colore scuro.

Le caselle non utilizzate devono essere lasciate in bianco, senza scrivere nulla al loro interno.

Devono essere indicati i dati rilevabili dal catasto edilizio urbano (per i fabbricati urbani) o del catasto terreni (per tutti gli altri immobili diversi dai fabbricati urbani, compresi i fabbricati rurali).

Tali dati possono essere da Lei reperiti:

- nell'atto di acquisto dell'immobile
- nella denuncia di successione, se l'immobile è stato ereditato
- in una denuncia o comunicazione ICI presentata in anni precedenti
- in un certificato catastale.

Nel caso di più unità immobiliari con autonomi identificativi catastali, collegate ad una sola utenza (es. appartamento, cantina, box), occorre indicare solo i dati identificativi catastali dell'unità immobiliare principale (es. appartamento).

Per gli immobili condominiali, occorre indicare i dati identificativi catastali dello stabile condominiale nel suo complesso, per il quale l'utenza è stata attivata unitariamente.

Se, invece, nel condominio è presente l'immobile del portiere ovvero altri vani e locali condominiali non destinati al godimento comune dei condomini (es. esercizi commerciali, garage, concessi in locazione a terzi), nella comunicazione vanno indicati anche i dati catastali di tali immobili, fino al momento in cui il conduttore non acquisisca la titolarità dell'utenza e diventi, per questo, oggetto di richiesta separata.

Cordiali saluti

**VIVIGAS S.p.A.**



## RECLAMO / RICHIESTA INFORMAZIONI

da restituire a VIVIGAS SPA, Via Vittorio Emanuele II 4/28, Roncadelle (BS)  
Fax 030.2585413 – e-mail: [servizio.clienti@vivigas.it](mailto:servizio.clienti@vivigas.it)

### DATI DEL CLIENTE

Nome e Cognome\* \_\_\_\_\_  
Indirizzo residenza \_\_\_\_\_  
(Indirizzo, Comune, CAP, Provincia)  
Indirizzo recapito risposta (se diverso) \_\_\_\_\_  
E-mail (canale prioritario) \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_  
Tel / Fax \_\_\_\_\_  
Codice Cliente (indicato in bolletta) \_\_\_\_\_

### DATI DELLA FORNITURA

Tipo fornitura:  
 **GAS** PDR\* \_\_\_\_\_ (indicato in bolletta)  
Autolettura<sup>1</sup> n. \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_  
 **Energia Elettrica** POD\* \_\_\_\_\_ (indicato in bolletta)  
Autolettura<sup>1</sup> F1 \_\_\_\_\_ F2 \_\_\_\_\_ F3 \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_  
Indirizzo fornitura\* \_\_\_\_\_

### ARGOMENTO<sup>2</sup>

Contratti  Morosità e sospensione  Mercato  
 Fatturazione  Misura  Connessioni, lavori e qualità tecnica  
 Bonus sociale  Qualità Commerciale  Altro

### DESCRIZIONE\*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data e luogo \_\_\_\_\_ Il Cliente\*\* \_\_\_\_\_

### NOTE

- 1) L'autolettura è facoltativa. La data di rilevazione dell'autolettura deve essere la stessa di invio del presente modulo al venditore, a pena di irricevibilità del dato.
- 2) Per i dettagli relativo all'argomento, si veda la classificazione presente sul retro del modulo.

### \* Campo obbligatorio

### \*\*Nel caso di delegato, allegare il Mod-97 Vivigas o delega equivalente

I suoi dati saranno trattati da Vivigas S.p.a., in qualità di Titolare del trattamento, al solo fine di riscontrare la sua richiesta. Il trattamento sarà effettuato nei termini di cui all'informativa privacy ricevuta in fase di sottoscrizione del contratto e presente sul sito [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it). Per esercitare i diritti di cui all'art. 15 e ss del Regolamento (UE) 2016/679 e s.m. e i. può rivolgersi in ogni momento al Titolare.

### VIVIGAS S.p.A.

Via Vittorio Emanuele II, 4/28 - 25030 Roncadelle (BS)  
Codice Fiscale e P.IVA 13149000153 - Capitale Sociale € 9.533.414,00 i.v.  
Reg. Imprese di Brescia n. 13149000153 – R.E.A. di Brescia n. 439186  
<http://www.vivigas.it>  
Mod-162 Rev. 27 01-01-2019

## CONDIZIONI GENERALI PER LA SOMMINISTRAZIONE DI GAS NATURALE E/O ENERGIA ELETTRICA – MERCATO LIBERO

### 1. Premesse, riferimenti normativi

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Fornitura ("CGF"), il modulo di proposta/accettazione ("**Modulo Proposta**"), le Condizioni Particolari Economiche ("**CPE**"), la nota informativa, l'informativa Privacy, la scheda confrontabilità dei prezzi, l'allegato livelli minimi di qualità ed indennizzi automatici, la Nota informativa sul diritto di ripensamento e il modulo tipo di ripensamento (solo clienti domestici con contratto a distanza o fuori dai locali commerciali), il modulo dati catastali e legittimo possesso dell'immobile, le informazioni preliminari alla sottoscrizione del contratto e gli altri eventuali allegati ("**Allegati**") costituiscono il contratto ("**Contratto**") stipulato tra VIVIGAS S.p.A. ("**Venditore**") e l'instestatiario delle utenze indicato nel Modulo di Proposta ("**Cliente**"), (il Venditore e il Cliente congiuntamente "**Parti**" e singolarmente "**Parte**"), avente ad oggetto i termini di somministrazione di gas naturale e/o energia elettrica da parte del Venditore al Cliente.

1.2 In caso di contrasto tra le previsioni indicate nelle CGF e quelle indicate nelle CPE di volta in volta applicabili, prevalgono le CPE.

1.3 Ai fini del Contratto valgono le seguenti definizioni e riferimenti: **D.lgs. 79/99**: decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 (Attuazione della direttiva 96/92/CE recante norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, in G.U. n. 75 del 31 marzo 1999); **D.lgs. 213/98**: decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213 (Disposizioni per l'introduzione dell'Euro nell'ordinamento nazionale, a norma dell'articolo 1, della legge 17 dicembre 1997, n. 433, in G.U. n. 157 dell'8 luglio 1998); **Legge 136/10**: Legge 13 agosto 2010 n. 136 "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia", in G.U. n. 196 del 23 agosto 2010; - **Codice del Consumo**: decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo, in G.U. 235 dell'8 ottobre 2005; **Delibera 229/01**: Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, reti e Ambiente ("**Autorità**" o "ARERA") n. 229/01 del 18 ottobre 2001 (Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita gas ai clienti finali, attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 2, lettera H) della legge 14 novembre 1995, n. 481, in G.U. n. 287 dell'11 dicembre 2001; **Delibera 64/09**: Delibera dell'Autorità ARG/gas 64/09 del 4 giugno 2009 (Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane – TIVG); **Delibera 88/09**: Delibera dell'Autorità ARG/gas 88/09 del 6 luglio 2009 (Modalità applicative del regime di compensazione della spesa per la fornitura di gas naturale sostenuta dai clienti domestici economicamente svantaggiati, definite ai sensi del decreto legge 29 novembre 2008 n. 185 in G.U. n. 205 del 4 settembre 2009; **Delibera 191/09**: Delibera dell'Autorità ARG/com 191/09 dell'11 dicembre 2009 (Disposizioni in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato dell'energia elettrica al dettaglio e istituzione di un sistema indennitario a favore degli esercenti la vendita per morosità dei clienti finali dell'8 febbraio 2010); **Delibera 104/10**: Delibera dell'Autorità ARG/com 104/10 del 12 luglio 2010 (Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali); **Delibera 99/11**: Deliberazione dell'Autorità ARG/gas 99/11 del 21 luglio 2001 (Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio del gas naturale: servizio di default, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e approvazione del Testo Integrato Morosità Gas - TIMG). Modifiche e integrazioni alla disciplina vigente in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato della vendita al dettaglio; **Delibera 229/12**: Delibera dell'Autorità 229/2012/R/GAS del 31 maggio 2012 (Testo integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale (*settlement*); **Delibera 501/14**: Delibera dell'Autorità ARG/com 501/14 del 20 ottobre 2014 (Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane; **Delibera 258/15**: Delibera dell'Autorità ARG/com 258/15 del 4 giugno 2015 (Primi interventi in materia di morosità nei mercati retail dell'energia elettrica e gas naturale e revisione dei tempi dello switching nel settore del gas naturale - TIMOE); **Delibera 209/16**: Delibera dell'Autorità 209/167E/com del 6 maggio 2016 (Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico); **Delibera 302/16**: Delibera dell'Autorità 302/2016/R/com del 10 giugno 2016 (Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura); **Delibera 463/16**: Delibera dell'Autorità 463/16/R/com del 5 agosto 2016 (Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura - TIF); **Delibera 228/17**: Delibera dell'Autorità 228/2017/R/com del 6 aprile 2017 (Adozione del Testo integrato in materia di misure prodedutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria – TIRV); **Normativa Privacy**: D. Lgs. 196/03 (Codice in materia di protezione dei dati personali in G.U. n. 174 del 29 luglio 2003), Regolamento UE 2016/679 (Regolamento relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati in G.U.C.E n. 119 del 4 maggio 2016). **Salvaguardia**: servizio per i Clienti non domestici con almeno una utenza in Media Tensione e/o un fatturato annuo superiore ai 10 milioni di euro e/o o più di 50 dipendenti, istituito dal Decreto-Legge 18 giugno 2007 n. 73 (Misure urgenti per l'attuazione delle disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia).

Le previsioni normative citate nel Contratto sono da intendersi e s. m. e. i, sono pubblicate nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e/o disponibili sul sito web [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)

### 2. Oggetto del contratto, uso del gas e dell'energia elettrica, esclusiva

2.1 Il gas naturale e/o l'energia elettrica saranno somministrati presso il punto di riconsegna del gas naturale ("**PDR**") e il punto di prelievo dell'energia elettrica ("**POD**") indicati nel Modulo di Proposta, nei limiti delle capacità degli impianti del Cliente a valle del gruppo di misura ("**Impianti**"), delle reti del distributore locale competente ("**Distributore**") e di potenza disponibile indicati nel Modulo di Proposta; nel caso di non conformità, il Cliente ne darà tempestiva comunicazione al Venditore, che provvederà alle necessarie verifiche nei confronti del Distributore.

2.2 Il gas naturale avrà le stesse caratteristiche chimiche e merceologiche di quello consegnato dal Distributore al Venditore a ciascun punto di allacciamento alla rete di distribuzione degli Impianti, il calcolo del contenuto energetico del gas naturale sarà quello determinato dal Distributore ai sensi della normativa di volta in volta vigente. Le Parti concordano di assumere come valide le determinazioni dei parametri di controllo della qualità effettuate dal Distributore o dal trasportatore di gas naturale sui metanodotti nazionali ("**Trasportatore di Gas**").

2.3 Il gas naturale e/o l'energia elettrica somministrati ai sensi del Contratto non potranno essere utilizzati da soggetti diversi dall'instestatiario, presso luoghi diversi da ciascun PDR e/o POD ovvero per usi diversi da quelli indicati nel Modulo di Proposta, né potranno essere ceduti in qualsiasi forma a terzi.

2.4 Il Cliente si impegna a prelevare, per tutta la durata del contratto e per i PDR e POD indicati in Contratto, i quantitativi di gas naturale e/o energia elettrica necessari al proprio fabbisogno esclusivamente dal Venditore.

### 3. Dispacciamento, trasporto e diritti relativi all'energia elettrica - Mandati

3.1 Il Cliente ai fini della corretta esecuzione del Contratto conferisce al Venditore, in via esclusiva ed irrevocabile e con facoltà dello stesso di farsi sostituire da un terzo, i seguenti mandati:

a) per ciascun POD: i) mandato senza rappresentanza per la stipula ed esecuzione del contratto di dispacciamento dell'energia elettrica

("Contratto di Dispacciamento") con il soggetto che gestisce la trasmissione e il dispacciamento dell'energia elettrica sulla rete elettrica nazionale ("**Gestore di Rete**") e del contratto di trasporto dell'energia elettrica ("**Contratto di Trasporto**") da stipularsi con il Distributore;

ii) mandato con rappresentanza per la stipula del contratto di connessione e le relative condizioni tecniche ad esso correlate (congiuntamente "**Contratto di Connessione**");

iii) mandato senza rappresentanza ai fini della partecipazione all'assegnazione da parte del Gestore dei Servizi Elettrici S.p.A. ("**GSE**") ovvero di altro ente competente, dei diritti di importazione e delle altre forme di approvvigionamento di energia elettrica previste da disposizioni dell'Autorità, del GSE, del Ministero dello Sviluppo Economico e di altri enti od organi competenti, nonché dei diritti di energia elettrica di produzione CIP6 di cui all'articolo 3, comma 12, del decreto legislativo 79/99;

b) per ciascun POD e PDR: iv) mandato con rappresentanza per l'esercizio da parte del Venditore del diritto di recedere dall'eventuale contratto di somministrazione stipulato con altro fornitore di gas naturale e/o energia elettrica;

3.2 Il Cliente si impegna a sottoscrivere e a fornire al Venditore tutta la documentazione e le informazioni necessarie per consentire allo stesso la stipula e l'esecuzione dei mandati di cui all'art. 3.1. Ove il mandato non possa essere fatto valere nei confronti del Distributore o non sia da questi accettato, il Cliente si impegna a fornire in nome proprio tutta la documentazione necessaria ed a porre in essere tutto quanto eventualmente necessario ai fini anzidetti, tenendo indenne il Venditore da qualsiasi responsabilità o onere relativo.

### 4. Durata del Contratto, Condizioni sospensive, recesso e diritto di ripensamento

4.1 Il Contratto ha durata indeterminata ed è sospensivamente condizionato:

a) all'esito negativo della verifica svolta dal Venditore entro 60 (sessanta) giorni dalla conclusione dello stesso circa: i) l'esistenza di eventuali iscrizioni pregiudizievoli del Cliente nel registro protesti, nonché di eventuali ipoteche non volontarie nei 5 (cinque) anni precedenti la sottoscrizione del Contratto; ii) l'esistenza di insolui o pregresse morosità in capo al Cliente nei confronti del Venditore o del precedente Fornitore.

b) all'efficacia del Contratto di Dispacciamento e del Contratto di Trasporto per ciascun POD e/o all'efficacia dei contratti stipulati con il Trasportatore di Gas e con il Distributore per ciascun PDR ("**Contratti Distribuzione Gas**");

c) all'esito positivo delle verifiche circa la correttezza e completezza dei dati indicati o allegati in Contratto, ovvero alla prestazione da parte del Cliente delle garanzie di cui all'articolo 10;

d) al fatto che al momento della richiesta di sostituzione nella fornitura il POD e/o il PDR non risulti sospeso per morosità, ovvero oggetto di richieste di chiusura o di indennizzo ovvero oggetto di altre procedure simili in conseguenza della morosità del Cliente, ai sensi delle Delibere 191/09 o 99/11. Il merito si informa che il Distributore è tenuto a mettere a disposizione del Venditore le seguenti informazioni relative al POD e/o al PDR: (i) se risulta sospeso o chiuso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità; (ii) se sia in corso una richiesta di indennizzo; (iii) mercato di provenienza; (iv) le eventuali date delle richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching (ossia cambio fornitore); (v) le eventuali date delle richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, se eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching. (vi) l'accessibilità o meno del PDR.

e) all'esito positivo delle misure preventive di cui alla Delibera 228/17 (solo per contratti a distanza o fuori dai locali commerciali);

4.2. Ove le condizioni sospensive di cui all'art. 4.1 dovessero avverarsi, il Contratto si intenderà automaticamente risolto; in tal caso, al Contratto non verrà data esecuzione e gli effetti del recesso dal precedente contratto di somministrazione di cui all'art. 3.1 (iv) verranno meno. In ogni caso il Venditore: i) si riserva la facoltà di rinunciare a una o a più delle condizioni di cui agli articoli 4.1, ove consentito o previsto nel suo esclusivo interesse; ii) comunicherà al Cliente (a mezzo telefono, sms, mail o lettera), entro la data di inizio fornitura di cui all'art. 4.3, l'avvenuta conclusione del contratto o il rifiuto a contrarre per le ragioni di cui all'art. 4.1.

4.3 La somministrazione di energia elettrica e/o di gas avrà inizio, salvo l'art. 4.1 o diversa comunicazione del Venditore, entro 90 (novanta) giorni dalla data di conclusione del Contratto ovvero, in caso di subentro o nuova attivazione, dall'attivazione delle apparecchiature di misura.

4.4 E' consentito il recesso in ogni momento dal Contratto con le seguenti modalità, salvo diversi termini previsti dalla normativa di volta in volta in vigore: a) per il Venditore, mediante raccomandanda A/R al Cliente con preavviso pari a 6 (sei) mesi; b) per il Cliente non avente diritto alla Salvaguardia i) nel caso di recesso per cambio fornitore, mediante comunicazione del nuovo fornitore scelto con preavviso pari al termine previsto dalla Delibera 302/16 (attualmente: entro e non oltre il 10 del mese precedente la data di cambio venditore); ii) nel caso di recesso per cessazione fornitura (disalimentazione contatore), con comunicazione del Cliente al Venditore con preavviso di 30 (trenta) giorni; c) per il Cliente avente diritto alla Salvaguardia: il Cliente rinuncia alla facoltà di recesso anticipato dal presente contratto, che potrà avvenire con preavviso di 3 mesi rispetto alla scadenza delle CPE o dei successivi rinnovi. Nel caso in cui il Cliente receda illegittimamente dal Contratto senza rispettare le tempistiche e modalità sopra previste, il Venditore si riserva di applicare al Cliente, fatto salvo il risarcimento del maggiore danno, un importo pari a: € 13,00 (tredici/00) per ogni kW di potenza disponibile nel PdP (energia elettrica) o € 150,00 (centocinquanta/00 – gas), per ogni mese di fornitura non effettuata dal fornitore a causa della risoluzione e/o sospensione anticipata rispetto alla data di scadenza o alla scadenza rinnovata.

4.5 **Ripensamento**: fermo restando quanto sopra previsto, al Cliente "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo spetta la facoltà di esercitare il diritto di ripensamento, inviando al Venditore il modulo di ripensamento allegato al Contratto ovvero altra comunicazione esplicita, entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto. Per maggiori informazioni si rinvia espressamente alla "Nota informativa sul diritto di ripensamento" allegata al Contratto.

4.6 Resta inteso che, in caso di scioglimento anticipato del Contratto per qualsiasi motivo, incluso recesso o risoluzione, fermo restando l'impegno del Venditore di recedere tempestivamente dal Contratto di Trasporto e/o dal Contratto di Dispacciamento e/o dai Contratti di Distribuzione Gas, saranno posti a carico del Cliente tutti i costi sostenuti sino alla cessazione effettiva della somministrazione (energia elettrica e/o gas somministrati, corrispettivi addebitati dal Distributore, dal Trasportatore di Gas o dal Gestore di Rete, tasse e ogni altro onere accessorio sino alla cessazione effettiva dell'efficacia del Contratto).

### 5. Limitazioni di responsabilità

5.1 Il Venditore, in qualità di grossista estraneo alle attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non sarà responsabile: a) di eventuali danni causati dall'energia elettrica e/o dal gas a valle del POD e/o del PDR, ancorché originati a monte del punto stesso, ovvero per guasti o malfunzionamenti del contatore e degli altri impianti e apparecchi del Distributore e/o del Cliente; b) per incidenti o esplosioni di qualsiasi tipo in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica e/o del gas naturale o per la mancanza di osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza; c) per eventuali inadempienze, anche parziali o ritardi, dovute a fatto o atto del Gestore di Rete, del Trasportatore Gas e/o dei Distributori e/o di terzi; d) dei danni conseguenti a problemi tecnici al medesimo non imputabili e concernenti la consegna o qualità dell'energia elettrica o del gas (es: variazioni della tensione o frequenza, della forma d'onda, interruzioni della continuità della fornitura o del servizio di trasporto e distribuzione, microinterruzioni, buchi di tensione e, in generale, anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alla

rete elettrica, ecc); e) del malfunzionamento e/o interruzione nell'erogazione dei servizi causati da inadempimenti o manomissioni, volontarie o involontarie, del Cliente e/o di terzi che pregiudichino il funzionamento dei servizi; f) di inadempimenti alle proprie obbligazioni che derivino da cause al di fuori della sfera del proprio prevedibile controllo e/o da cause di forza maggiore di cui all'art. 6; g) per ritardi, malfunzionamenti o interruzioni nell'erogazione della somministrazione derivanti da fatto del Cliente, da leggi o regolamenti applicabili, anche in tema di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica; h) in caso di volta o altra operazione sull'utenza richiesta dal Cliente e/o eseguita a seguito segnalazione del Distributore.

5.2 Quanto previsto al precedente comma, non comporterà alcun obbligo di indennizzo o risarcimento, né potrà costituire motivo di risoluzione del Contratto da parte del Cliente.

### 6. Forza maggiore

Per evento di forza maggiore si intende ogni evento, atto, fatto o circostanza, di carattere locale, nazionale od internazionale, non direttamente imputabile a una delle Parti, che non sia stato possibile impedire o prevedere usando l'ordinaria diligenza e tale da rendere impossibile, in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni del Contratto da parte del Venditore (a titolo esemplificativo e non esaustivo: incendi, black-out ed altre cause consimili, impedimenti tecnici o fisici di carattere straordinario ed imprevedibile del sistema di trasmissione, dispacciamento, trasporto e distribuzione del gas naturale o dell'energia elettrica, regolamenti o ordini di pubbliche autorità, modifiche normative, scioperi, sabotaggi, guerre, terremoti, frane, slavine, inondazioni o altre calamità naturali).

### 7. Misura dei consumi e manutenzione degli impianti e del gruppo di misura

7.1 La rilevazione dei consumi di gas naturale e di energia elettrica sarà eseguita dal Distributore, dal Cliente mediante autolettura o con stima del Venditore, nei termini previsti dalla normativa di settore. L'autolettura sarà considerata valida: i) se fornita in finestra, ove indicata; ii) salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal Cliente; iii) se validata dal Distributore locale. In caso di discordanza con i dati del Distributore, prevarranno questi ultimi. In caso di mancata rilevazione dei consumi da parte del Distributore o di non verosimiglianza dell'autolettura del Cliente, i consumi saranno calcolati dal Venditore in stima, salvo successivo conguaglio, sulla base dei consumi storici eventualmente integrati da stime del Distributore; il Cliente sarà informato sulle cause che hanno impedito tale rilevazione.

7.2 Qualora il gruppo di misura, a causa di malfunzionamenti di qualsiasi natura, non risulti correttamente i quantitativi di gas naturale e/o di energia elettrica somministrati, il Cliente dovrà avvisare tempestivamente il Venditore, che provvederà a darne notizia al Distributore, affinché questi provveda a verifica e all'eventuale sostituzione/riparazione del gruppo di misura; il consumo relativo al periodo in cui il gruppo di misura non ha funzionato correttamente verrà contabilizzato sulla base delle determinazioni del Distributore. Nel caso in cui, a seguito della verifica risultasse il corretto funzionamento del gruppo di misura, al Cliente saranno addebitati i costi sostenuti per la stessa.

7.3 Il Cliente è costituito custode dei gruppi di misura del Distributore, è tenuto a mantenerli integri e sarà responsabile della loro distruzione, modifica, alteramento, spostamento non autorizzato, rimozione, sottrazione ovvero di ogni altro danneggiamento degli stessi, assumendosi ogni onere per le spese occorrenti la loro riparazione e/o sostituzione a questi imputabili.

### 8. Prezzo

8.1 Per la somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica il Cliente sarà tenuto a pagare i corrispettivi di cui al presente articolo e di cui alle CPE, valide per il periodo ivi indicato.

8.2 Alla scadenza del periodo di applicabilità delle CPE, il Venditore invierà al Cliente una comunicazione (con effetto a decorrere dal primo giorno del quarto mese successivo a quello di ricevimento) con indicazione del nuovo valore delle componenti di prezzo per la somministrazione di gas naturale e/o energia elettrica del Cliente e il relativo periodo di applicabilità, fatta salva la validità di tutte le altre condizioni e componenti contrattuali non oggetto di tale comunicazione. Salva prova contraria, la comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio da parte del Venditore. In mancanza di detta comunicazione del Venditore, le CPE in quel momento applicate si intenderanno prorogate fino a nuova comunicazione del Venditore. Nel caso in cui il Cliente non intenda accettare il nuovo valore delle componenti di prezzo comunicate dal Venditore, potrà aderire a diversa offerta o recedere dal contratto.

8.3 Qualora le delibere dell'Autorità relative all'aggiornamento dei corrispettivi eventualmente richiamate nel prezzo di volta in volta applicabili dovessero, per qualsiasi motivo, essere abrogate, annullate o comunque diventare inefficaci, le Parti convengono che l'aggiornamento degli stessi corrispettivi avverrà, salvo conguaglio, secondo le modalità e le tempistiche previste dall'ultima delibera dell'Autorità applicabile immediatamente prima della menzionata abrogazione, annullamento o inefficacia, restando responsabilità del Venditore la raccolta ed il calcolo dei valori dei parametri energetici aggiornati.

8.4 Rimangono in ogni caso a carico del Cliente: a) "Spesa per il trasporto e la gestione del contatore", ossia tutte le componenti tariffarie stabilite dall'Autorità (ai sensi della Delibera 64/09 ( gas) e 301/12 ( l'energia elettrica) o da diverse normative a copertura di tutti gli importi per le diverse attività che consentono ai venditori di consegnare ai clienti finali il gas e/o l'energia (costi ed oneri relativi ai servizi di trasmissione, trasporto, distribuzione, misura e simili); b) "Spesa per oneri di sistema", ossia tutte le componenti di volta in volta stabilite dall'Autorità (ai sensi della Delibera 64/09 (gas) e 301/12 (energia elettrica) o da diverse normative per la copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema gas e/o elettrico, che vengono pagati da tutti i clienti finali, comprese le componenti ARMI, ASOS (la componente ASOS, a carico di tutti i clienti elettrici, serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione); c) ogni eventuale onere o costo addebitato dal Distributore, eventuali componenti di prezzo/oneri nuovi o modificativi di precedenti corrispettivi, come imposti da norme generali e/o di settore a carico del cliente finale o comunque non espressamente imputate al Venditore; d) l'imposta sul valore aggiunto, l'addizionale regionale, tutte le accise ed ogni ulteriore carico fiscale su di esso gravanti (esposti in fattura con voce separata secondo normativa vigente); e) oltre ai contributi fissi applicati dal Distributore, un contributo fisso applicato dal Venditore pari ad € 23,00 (ventitre/00) per ciascuna prestazione relativa a: i) voltura, ii) disattivazione fornitura su richiesta del cliente, iii) disattivazione/riattivazione fornitura a seguito morosità, iv) variazione potenza di un punto già attivo su richiesta Cliente, v) attivazione della fornitura di un nuovo punto di prelievo o di un punto precedentemente disattivato; vi) un importo di € 2,00 (due/00) addebitato in ciascuna fattura nel caso di Cliente non domestico con modalità di pagamento diversa da SDD. Le prestazioni di cui al punto iii) comprendono anche l'eventuale preventiva riduzione o ripristino della potenza. In tali casi il contributo in quota fissa è dovuto anche nel caso in cui il Distributore proceda esclusivamente alla riduzione o al ripristino della potenza. In caso di disattivazione della fornitura con preventiva riduzione di potenza il contributo in quota fissa sarà richiesto una sola volta.

8.5 Qualora uno o più indici a cui si fa riferimento nel Contratto non siano più pubblicati o vengano pubblicati in maniera discontinua, tali indici saranno sostituiti con nuovi indici la cui applicazione produca effetti sostanzialmente identici a quelli precedenti.

### 9. Fatturazione e pagamenti

9.1 La fatturazione dei corrispettivi dovuti avverrà nel rispetto delle Delibere 501/14 e 463/16, ove applicabili, mediante invio di una bolletta sintetica e con la periodicità indicata nelle CPE o, qualora non indicata, con

la periodicità prevista dall’Autorità; trova altresì applicazione quanto previsto all’art. 7 i in tema di misura e utilizzo della misura di sicurezza di cui sopra sono raddoppiati qualora: (i) il Venditore abbia costituito in mora il Cliente, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura; o (ii) il Cliente non abbia pagato il deposito di cui sopra e il Venditore abbia costituito in mora il Cliente, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura. Nel caso in cui il Cliente non versi il deposito cauzionale raddoppiato eventualmente richiesto, il Venditore può attivare le misure di cui all’articolo 9.5.

10.4 Le modalità per il rilascio delle garanzie o gli importi indicati potranno variare secondo quanto eventualmente stabilito dall’Autorità e comunicato dal Venditore al Cliente in fattura. Il Venditore, inoltre, potrà richiedere l’adeguamento dell’ammontare della garanzia o del deposito cauzionale, in tal caso addebitando il relativo importo nella prima fattura utile, ove si verifichi un incremento dei consumi effettivi del Cliente, in conformità a quanto previsto dall’art. 10.2.

10.5 Nel caso di escussione totale o parziale, della garanzia, il Cliente sarà tenuto a provvedere a ricostituire l’ammontare entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di avvenuta escussione. Nel caso di utilizzo totale o parziale del deposito cauzionale da parte del Venditore, il Venditore addebiterà l’ammontare per la ricostituzione del deposito cauzionale nella prima fattura utile.

al deposito cauzionale (per il gas, solo per i Clienti con consumi fino a 5.000 mc/anno). Gli ammontari del deposito cauzionale e della garanzia di cui sopra sono raddoppiati qualora: (i) il Venditore abbia costituito in mora il Cliente, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura; o (ii) il Cliente non abbia pagato il deposito di cui sopra e il Venditore abbia costituito in mora il Cliente, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura. Nel caso in cui il Cliente non versi il deposito cauzionale raddoppiato eventualmente richiesto, il Venditore può attivare le misure di cui all’articolo 9.5.

10.4 Le modalità per il rilascio delle garanzie o gli importi indicati potranno variare secondo quanto eventualmente stabilito dall’Autorità e comunicato dal Venditore al Cliente in fattura. Il Venditore, inoltre, potrà richiedere l’adeguamento dell’ammontare della garanzia o del deposito cauzionale, in tal caso addebitando il relativo importo nella prima fattura utile, ove si verifichi un incremento dei consumi effettivi del Cliente, in conformità a quanto previsto dall’art. 10.2.

10.5 Nel caso di escussione totale o parziale, della garanzia, il Cliente sarà tenuto a provvedere a ricostituire l’ammontare entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di avvenuta escussione. Nel caso di utilizzo totale o parziale del deposito cauzionale da parte del Venditore, il Venditore addebiterà l’ammontare per la ricostituzione del deposito cauzionale nella prima fattura utile.

**11. Diritti e tributi**

11.1 Tutti gli importi dovuti in forza del Contratto sono da considerarsi al netto di qualsiasi diritto o tributo, presente e futuro, che il Venditore sia tenuto direttamente o indirettamente a pagare per la somministrazione. Il Contratto è soggetto a registrazione solo in caso d’uso ed il relativo onere è a carico della Parte che con il proprio comportamento rende necessaria la registrazione. In tal caso detta imposta è comunque dovuta in misura fissa in quanto i corrispettivi per le prestazioni di cui al Contratto sono da assoggettare ad IVA. L’imposta di bollo se dovuta è a carico del Cliente.

11.2 Il Venditore potrà rivalersi nei confronti del Cliente per eventuali sanzioni, indennità o interessi applicati dall’Amministrazione Finanziaria al Venditore a seguito di dichiarazioni o comportamenti del Cliente che abbiano determinato una tassazione, mancata o diversa da quella stabilita per legge; il Cliente si impegna a fornire tutta la documentazione richiesta dal Venditore al fine di verificare il regime fiscale applicabile al Contratto entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della richiesta.

**12. Clausola risolutiva espressa**

12.1 Il Venditore potrà risolvere il Contratto ai sensi dell’art. 1456 c.c., salvo risarcimento dei danni, mediante comunicazione scritta in caso di:
a) violazione dell’obbligo di esclusiva e/o dei termini d’uso di cui all’articolo 2;

b) prelievi eccedenti la potenza indicati nel Modulo di Proposta, violazione degli obblighi derivanti dal Contratto di Connessione o da uno dei Contratti di Distribuzione Gas, ovvero manomissione dei contatori o prelievi fraudolenti;
c) mancato adempimento al pagamento anche di una sola fattura, successivamente alla messa in mora del Cliente secondo le modalità di cui al precedente articolo 9.5;
d) pagamento con modalità diverse dall’addebito diretto SDD per oltre 5 (cinque) mesi consecutivi, ove lo stesso sia previsto come obbligatorio nelle CPE;
e) mancata prestazione di valida garanzia prevista all’articolo 10 o inadempienza agli obblighi di ricostituzione della stessa entro il termine previsto;
f) violazione, anche durante la vigenza del Contratto, delle dichiarazioni e degli impegni assunti dal Cliente nell’art. 14.

g) mancata consegna o integrazione di eventuale documentazione utile alla corretta esecuzione del rapporto di fornitura, su richiesta del Venditore;
12.2 Il Contratto si risolverà automaticamente al realizzarsi di una delle seguenti condizioni:
a) perdita del legittimo possesso, disponibilità e/o uso dell’immobile servito, fermo restando l’obbligo di tempestiva comunicazione al Venditore da parte del Cliente;
b) risoluzione del Contratto di Trasporto, del Contratto di Connessione, del Contratto di Dispacciamento ovvero di uno dei Contratti di Distribuzione Gas;

c) sospensione del POD o richiesta di indennizzo per morosità ovvero chiusura o richiesta di chiusura del PDR per morosità secondo quanto previsto all’articolo 4.1; in tal caso, al Contratto non verrà data esecuzione e gli effetti del recesso dal precedente contratto di somministrazione di cui all’articolo 3.1 (v) verranno meno;
d) mancato avveramento della condizione di cui all’articolo 4.1(b) e 4.1 (c) trascorsi 6 (sei) mesi dalla conclusione del Contratto;
e) mancato ottenimento o revoca delle necessarie autorizzazioni, concessioni, nulla osta o altri provvedimenti rilasciati dalle competenti autorità al Venditore o al Cliente per la somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica.

9.7 Il Venditore si riserva il diritto di addebbitare al Cliente il corrispettivo relativo alla sospensione ed eventuale riattivazione della somministrazione addebitato dal Distributore.

9.8 In seguito al sollecito di cui ai precedenti articoli 9.5 e 9.6, il Cliente potrà comunicare al Venditore l’avvenuto pagamento di quanto dovuto, mediante invio di copia della ricevuta di pagamento al numero di fax indicato all’art. 15 o nella comunicazione di sollecito.

**10. Garanzie**

10.1 A garanzia dei pagamenti derivanti dalla somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica il Cliente si impegna, almeno 15 (quindici) giorni prima della data prevista di inizio della somministrazione a far rilasciare da un primario istituto di credito, garanzia bancaria autonoma a prima richiesta in favore del Venditore ovvero a versare l’importo addebitato dal Venditore nella prima fattura utile a titolo di deposito cauzionale.
Il deposito cauzionale sarà restituito, maggiorato degli interessi legali, entro 6 (sei) settimane dalla cessazione degli effetti del Contratto mediante accredito in fattura.

10.2 Il valore del deposito cauzionale o della garanzia è determinato in conformità al valore massimo di volta in volta previsto dall’Autorità (TIVG) e che è attualmente pari a [tra parentesi quadra il valore per il Cliente finale domestico al quale è riconosciuta la compensazione della spesa ai sensi delle Delibere 117/08 e 88/09];

a) per il gas naturale:

i) euro 30,00 (trenta), per i Clienti con consumo inferiore a 500 Smc/anno (euro 25,00 (venticinque));
ii) euro 90,00 (novanta), per i Clienti con consumo compreso tra 500 Smc/anno e 1.500 Smc/anno [euro 77,00 (settantasette)];
iii) euro 150,00 (centocinquanta), per i Clienti con consumo compreso tra 1.501 Smc/anno e 2.500 Smc/anno [euro 77,00 (settantasette)];
iv) IV, euro 300,00 (trecento), per i Clienti con consumo compreso tra 2.501 Smc/anno e 5.000 Smc/anno [euro 77,00 (settantasette)];
11 (una) mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente, per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno [1 (una) mensilità];
b) per l’energia elettrica:

i) € 11,50 (undici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo dei Clienti domestici di cui all’art. 2.3, lettera a) della Delibera 301/12 [€ 5,2 (cinque/20) per ogni kW];
ii) € 15,5 (quindici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo dei Clienti non domestici di cui all’art. 2.3, lettera c) della Delibera 301/12 con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW [€ 5,2 (cinque/20) per ogni kW];
iii) non superiore alla migliore stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione, per tutti gli altri punti di prelievo [€ 5,2 (cinque/20) per ogni kW];
10.3 Resta inteso che il pagamento mediante domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito sarà considerato forma di garanzia equivalente

Cliente, in conformità alla normativa vigente e alle migliori regole di sicurezza, con opere e impianti adeguati ai propri fabbisogni energetici. In ogni caso, il Cliente si impegna a corrispondere al Venditore ogni eventuale spesa, onere e costo, sostenuto direttamente dal Venditore, dal Distributore o da altro soggetto incaricato e derivanti dalla necessità di adeguamento degli impianti per consentire la somministrazione;
d) che non ha obbligazioni insolute relative a precedenti contratti di somministrazione di gas naturale o energia elettrica e, alla data di inizio della somministrazione con il Venditore, sarà libero da qualsiasi obbligazione contrattuale e precontrattuale relativa all’approvvigionamento degli stessi, tenendo indenne il Venditore da ogni eventuale responsabilità o onere che possa derivare in merito;

e) che non sono state effettuate nei suoi confronti iscrizioni pregiudizievoli nel registro dei protesti o iscritte eventuali ipoteche non volontarie durante i 5 (cinque) anni precedenti alla stipulazione del Contratto;

f) di essere stato adottato circa gli obblighi derivanti dai contratti di cui all’art. 3 e in particolare degli obblighi del Cliente di: i) mantenere gli Impianti in sicurezza e secondo le norme tecniche di volta in volta applicabili; ii) non alterare il rilevamento di consumi e/o non manomettere gli impianti del Distributore, incluse le apparecchiature di misura; iii) non effettuare prelievi fraudolenti o eccedenti la potenza disponibile; iv) permettere al Distributore o a terzi incaricati ispezioni e verifiche sugli Impianti così come ogni eventuale intervento necessario, ivi inclusi la sospensione della somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica e l’accesso ai locali in cui è ubicato l’impianto di misura al fine di porre disallineare il POD e/o il PDR in caso di inadempimento del Cliente; v) pagare i corrispettivi, anche a mezzo del Venditore, dovuti al Distributore secondo quanto disposto dall’Autorità.

14.2 Il Cliente si impegna:

a) a far sì che le dichiarazioni di cui all’art. 14.1 restino corrette e veritiere in qualsiasi momento durante la durata del Contratto con riferimento a quel momento;

b) a prelevare il gas naturale e l’energia elettrica nei limiti, di pressione e/o di potenza, indicati nel Modulo di Proposta e per cui sono stati corrispetti al Distributore gli oneri di allacciamento, rimanendo responsabile per tutti gli eventuali danni derivanti da prelievi eccedenti la pressione e/o la potenza disponibile causati a terzi, al Venditore ovvero al Distributore.

c) ad utilizzare il gas naturale e/o l’energia elettrica nel rispetto delle migliori regole di prudenza e sicurezza, mantenendo integri gli impianti e le apparecchiature, nonché a porre in essere quanto necessario ed opportuno al fine di garantire la sicurezza del sistema e l’erogazione dei servizi, consentendo e collaborando alle eventuali verifiche ed interventi che il personale tecnico del Distributore ritenesse necessari.

d) in caso di voltura, disalimentazione contatore o altra operatività sull’utenza, a richiedere tempestivamente al Venditore la necessaria documentazione, restituendola debitamente compilata e firmata.

**15. Comunicazioni, modalità di reclamo e indennizzi automatici**

15.1 Salvo quanto diversamente previsto nel Contratto o comunicato successivamente per iscritto, tutte le comunicazioni tra le Parti dovranno essere formulate per iscritto e inviate a:

a) per il Venditore a VIVIGAS S.p.A., via Vittorio Emanuele II, 4/28, Roncadelle (BS); Fax: n. 030/2585413; mail: servizio.clienti@vivigas.it.

b) per il Cliente all’indirizzo indicato nel Modulo di Proposta.
15.2 Il Cliente potrà inoltrare al Venditore richieste di informazione o reclami sia in forma verbale che scritta, ai recapiti di cui all’art. 15.1 (a), anche mediante l’apposito modulo messo a disposizione dal Venditore e allegato al Contratto, ottenendo risposta nei termini e nei modi prescritti dall’Autorità.

15.3 Il Venditore rispetterà: a) i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi alle prestazioni di propria competenza; b) i termini relativi alla costituzione in mora e sospensione della fornitura di cui alle Delibere 258/15 e 99/11. In caso di mancato rispetto di tali livelli e/o termini nonché negli altri casi previsti dalla normativa vigente, il Venditore è tenuto ad erogare al Cliente i corrispondenti indennizzi automatici, di cui il Cliente è informato con apposito allegato, oltre a non addebitare i costi di sospensione e riattivazione della fornitura nel caso previsto all’art. 15.3 (b).

**16. Privacy e riservatezza**

16.1 Il Cliente dichiara di aver ricevuto da parte del Venditore l’informativa sul trattamento dei propri dati personali ai sensi dell’art. 15 e ss. del Regolamento UE 2016/679, allegata al Contratto e pubblicata sul sito web [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it). Per maggiori informazioni si rinvia espressamente alla “Nota informativa Privacy” allegata al Contratto.

16.2 Il Venditore ed il Cliente non domestico s’impegnano, per tutta la durata del Contratto e per i 2 (due) anni successivi al termine dello stesso, a non utilizzare o rivelare a terzi le informazioni riservate/confidenziali cui avranno accesso nell’esecuzione del Contratto, salvo la necessità di adempiere a obblighi di legge (previa informativa al Venditore) o in presenza di consenso scritto.

**17. Disposizioni varie**

17.1 Il presente costituisce l’intero accordo intervenuto tra le Parti in merito alle attività indicate e sostituisce ogni precedente intesa, scritta o orale, intervenuta tra le Parti sulle medesime attività, inclusa l’eventuale precedente contratto di somministrazione di gas naturale e/o energia elettrica in essere tra le Parti che si intende, pertanto, novato dal Contratto, fatto salvo il pagamento da parte del Cliente delle precedenti partite economiche e degli importi a conguaglio di cui a tale precedente contratto.

17.2 L’eventuale nullità di una o più clausole del Contratto non comporterà l’invalidità dell’intero accordo, impegnandosi le Parti a negoziare in buona fede nuove clausole in sostituzione di quelle nulle.

17.3 Ciascuna Parte sosterrà i costi e le spese da essa sostenuti in relazione alle trattative e alla conclusione del Contratto.

17.4 Nel caso di: i) contratto concluso da Cliente “consumatore” ai sensi del Codice del Consumo trovano applicazione le relative previsioni di cui al Capo I del Titolo III della Parte III del “Codice del Consumo”; ii) contratto concluso da Cliente qualificabile come Pubblica Amministrazione ai sensi di legge, il Venditore si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010, in quanto applicabili.

17.5 Il Venditore ha reso disponibile copia del Codice di condotta ex Delibera 104/10, il Codice Etico, la parte Generale del Modello di organizzazione ex D.lgs. 231/01 adottati dalla stessa, mediante pubblicazione sul sito [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it). Il Cliente si impegna ad attenersi ai principi indicati nei predetti documenti nonché, qualora applicabile, alla normativa internazionale e nazionale di prevenzione dei rischi che possano determinare la responsabilità del Venditore conseguente alla commissione di reati.

**18. Conciliazione, Legge applicabile e Foro Competente**

18.1 Il Cliente, quale condizione di procedibilità dell’eventuale domanda giudiziale, è tenuto ad esperire preliminarmente il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell’Autorità (procedura gratuita), ovvero dinanzi agli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR), nei termini e nei modi di cui alla Delibera 209/16. In particolare, il Cliente che intende attivare la procedura può presentare (via web, posta o fax) la domanda di conciliazione al Servizio Conciliazione dell’Autorità o agli organismi ADR, direttamente o mediante un delegato, solo dopo aver inviato un reclamo al Venditore e questi abbia riscontrato con una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 40 (quaranta) giorni dall’invio del predetto reclamo. Il Venditore si impegna a partecipare per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente. L’elenco degli organismi ADR ed ulteriori dettagli sono presenti sul sito [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it).

18.2 La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Il foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra il Venditore e il Cliente è: i) per il Cliente “consumatore” ai sensi del Codice del Consumo, il foro di residenza o domicilio elettovo del Cliente; ii) negli altri casi, il foro di Brescia.



**Mercato libero gas e/o energia elettrica**

**Offerta** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ /

**Modulo n.** \_\_\_\_\_/19 Del \_\_\_\_\_

**Venditore** \_\_\_\_\_

## MODULO DI ADESIONE

Vivigas Spa manifesta la presente PROPOSTA di concludere un contratto di somministrazione gas naturale e/o energia elettrica nel mercato libero con il Cliente sotto indicato, regolato dal presente Modulo di Adesione (MA) e dai seguenti Allegati che costituiscono parte integrante dello stesso: Condizioni Generali di Fornitura (CGF), Condizioni Particolari Economiche (CPE), nota informativa, informativa Privacy, scheda confrontabilità dei prezzi, allegato livelli minimi di qualità ed indennizzi automatici, Nota informativa sul diritto di ripensamento e modulo tipo di ripensamento (solo clienti domestici con contratto a distanza o fuori dai locali commerciali), modulo dati catastali e legittimo possesso dell’immobile. Informazioni preliminari alla sottoscrizione del Contratto, eventuali ulteriori Allegati. Il Cliente compilando e sottoscrivendo il relativo Modulo formula integrale ACCETTAZIONE e ADESIONE al medesimo Contratto e relativi Allegati.

DATI ANAGRAFICI DEL CLIENTE			
<b>Cognome, Nome/Ragione Sociale*</b>	<b>Legale rappresentante*</b>		
<b>Indirizzo residenza/sede legale*</b>	n.*	Codice ATECO*	
<b>Località*</b>	PR*	CAP*	
<b>Tel.*</b>	<b>Cell</b>	<b>Fax</b>	<b>Referente da contattare</b>
<b>E-mail</b>	<input type="checkbox"/> <b>Fatturazione On-line</b>		
<b>Cod. Fiscale/P.IVA*</b>	<b>Nato a*</b>	il*	
<b>RECAPITO FATTURA (da compilare per il recapito fattura cartaceo se diverso dall’indirizzo anagrafico)</b>			
<b>Cognome, Nome*</b>	<b>Località*</b>	<b>PR*</b>	<b>CAP*</b>

**RECAPITO FATTURA ELETTRONICA** - Codice destinatario o PEC: \_\_\_\_\_

PUNTO DI FORNITURA GAS NATURALE			
<b>Cod. PDR*</b>	<b>Fornitura:</b>	<b>Cod. Cliente</b>	
<b>Indirizzo di somministrazione*</b>		n.*	
<b>Località*</b>		PR*	CAP*
<b>Titolo possesso*</b> (art. 5 L. 80/14):	<input type="checkbox"/> proprietà	<input type="checkbox"/> locazione	<input type="checkbox"/> comodato
	<input type="checkbox"/> usufrutto	<input type="checkbox"/> uso	<input type="checkbox"/> abitazione
	<input type="checkbox"/> affitto	<input type="checkbox"/> enfiteusi	
<b>Prelievo annuo previsto*:</b>	Smc		
<b>Categoria d’uso*:</b>	<input type="checkbox"/> Cottura cibi e/o produzione acqua calda	<input type="checkbox"/> Riscaldamento individuale	<input type="checkbox"/> Riscaldamento + uso cottura cibi e/o produzione acqua calda
			<input type="checkbox"/> Altro _____
<b>Attuale distributore gas naturale:</b>	<b>Attuale fornitore di gas naturale:</b> _____		

PUNTO DI FORNITURA ENERGIA ELETTRICA			
<b>POD/Numero presa*:</b>	<b>Fornitura:</b>	<b>Cod. Cliente</b>	
<b>Indirizzo di somministrazione*</b>		n.*	
<b>Località*</b>		PR*	CAP*
<b>Titolo possesso*</b> (art. 5 L. 80/14):	<input type="checkbox"/> proprietà	<input type="checkbox"/> locazione	<input type="checkbox"/> comodato
	<input type="checkbox"/> usufrutto	<input type="checkbox"/> uso	<input type="checkbox"/> abitazione
	<input type="checkbox"/> affitto	<input type="checkbox"/> enfiteusi	
<b>Tensione (V)*:</b>	<b>Attuale Potenza disponibile** (kW)*:</b> _____		
<b>Energia Annuia (kWh)*:</b> _____ kWh	<b>Codice Opzione Tarifaria*:</b> _____	<b>Tipologia Utenza*:</b> _____	
<b>Attuale distributore energia elettrica:</b> _____	<b>Attuale fornitore di energia elettrica:</b> _____		

SOTTOSCRIZIONI E CONSENSI	
<b>Autocertificazione e sottoscrizione contratto:</b> il Cliente, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 46 del D.P.R. n. 445/2000, consapevole delle conseguenze penali nel caso di false di dichiarazioni ex art. 76 del medesimo D.P.R., dichiara: <p>a) di aver ricevuto antecedentemente alla sottoscrizione tutte le informazioni precontrattuali di cui agli articoli 48 e 49 D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo) e di cui all’art. 9 della delibera ARERA ARG/com n. 104/10 (codice di Condotta Commerciale) e s. m. e. i.;</p> <p>b) di aver ricevuto copia integrale del Contratto di somministrazione di gas naturale e/o energia elettrica, composto da Condizioni Generali, Condizioni Particolari Economiche e relativi Allegati (di seguito “Contratto”), di averne letto attentamente le condizioni e, certificando la correttezza dei dati sopra indicati, di accettare il Contratto di Vivigas SpA.;</p> <p>c) ai sensi dell’art 5, Legge 80/2014, di occupare legittimamente l’immobile in forza del titolo di possesso sopra certificato e di voler conferire al Venditore espresso mandato con rappresentanza per l’esercizio del diritto di recesso dal precedente contratto di somministrazione gas e/o energia elettrica stipulato con l’attuale diverso fornitore, come previsto dalla normativa dell’Autorità.</p>	<b>Condizioni di riferimento dell’ARERA:</b> Il Cliente dichiara di aver scelto liberamente il Venditore quale controparte contrattuale nel mercato libero dell’energia elettrica e/o del gas naturale e di aver contratto liberamente le condizioni di fornitura, ivi compresa la scelta delle Condizioni Generali e Particolari Economiche allegate al Contratto, dichiarando in particolare: <ul style="list-style-type: none"><li>di conoscere le condizioni economiche di cui all’Allegato A alla Delibera dell’Autorità ARG/gas 64/09 e s.m. e.i. (<i>Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane su <a href="http://www.autorita.energia.it">www.autorita.energia.it</a></i>, offerta dal Venditore, e di aver optato per le diverse condizioni di cui al Contratto, in quanto ritenute più favorevoli di quelle stabilite con Delibera ARERA 229/01;</li> <li>di conoscere le condizioni contrattuali standard o regolate dell’Autorità (con particolare riferimento all’offerta PLACET di cui alla Delibera ARERA 555/17 e alle condizioni inerenti la periodicità di fatturazione e l’ordine delle misure di cui agli art. 4.3, 5.3 e 6.8 della Delibera ARERA 463/16), offerte dal Venditore, e di aver optato per le diverse condizioni di cui al Contratto, in quanto ritenute più favorevoli.</li></ul>
<b>Il Cliente</b> _____ <i>(timbro e firma)</i>	<b>Il Cliente</b> _____ <i>(timbro e firma)</i>
<b>Sottoscrizione specifica clausole contrattuali ex art. 1341 e 1342 c.c.:</b> Il Cliente dichiara di approvare in particolare, anche ai fini degli art.1341 e 1342 cod. civ., i seguenti articoli delle Condizioni Generali per la somministrazione di gas naturale e/o energia elettrica: 2 (uso del gas e/o dell’energia elettrica, esclusiva); 3 (mandati esclusivi); 4.1 (condizioni sospensive); 4.4 (recesso e penale); 5.1 (limitazione di responsabilità); 6 (forza maggiore); 8.2 (nuove condizioni e silenzio-assenso); 9.5 (sospensione e riduzione della somministrazione); 9.7 (oneri per la sospensione); 10 (garanzie); 11.2 (manleva e termine entro cui presentare la documentazione fiscale); ); 12 (clausola risolutiva espressa) 13.2 (variazioni unilaterali al Contratto); 13.4 (cessione del Contratto), 16.2 (riservatezza), 18 (foro competente);	<b>Dati Personali:</b> Il Cliente dichiara di aver preso visione dell’informativa resa ai sensi dell’art. 13 del Regolamento UE 2016/679 e barrando le caselle sotto indicate manifesta le sue scelte in merito al trattamento dei suoi dati personali per finalità di marketing operativo e strategico (Rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, invio di comunicazioni commerciali, promozionali e pubblicitarie): <p>- a mezzo posta cartacea <input type="checkbox"/> do il consenso <input type="checkbox"/> non do il consenso</p> <p>- a mezzo e-mail <input type="checkbox"/> do il consenso <input type="checkbox"/> non do il consenso</p> <p>- a mezzo telefono <input type="checkbox"/> do il consenso <input type="checkbox"/> non do il consenso</p> <p>Inoltre, barrando le caselle sotto indicate, manifesta la sua volontà in merito al trattamento dei dati personali finalizzato ad elaborare il suo profilo di consumatore per finalità di marketing operativo e strategico.</p> <p><input type="checkbox"/> do il consenso <input type="checkbox"/> non do il consenso</p>
<b>Il Cliente</b> _____ <i>(timbro e firma)</i>	<b>Il Cliente</b> _____ <i>(timbro e firma)</i>

\* I campi contrassegnati con l’asterisco devono essere compilati obbligatoriamente.

\*\* Nel caso di incongruenza tra l’Attuale Potenza disponibile indicata dal Cliente e quella presente nei sistemi del Distributore, prevarrà il dato del Distributore (il Cliente potrà richiedere successivamente la variazione della Potenza disponibile).

Gas e/o Energia Elettrica – Vers. 1 del 01/01/2019

**VIVIGAS S.p.a.**

Via Vittorio Emanuele II, 4/28 - 25030 Roncadelle (BS)

Codice Fiscale e P.IVA 13149000153 - Capitale Sociale € 9.533.414.00 i.v.

Reg. Imprese di Brescia n. 13149000153 – R.E.A. di Brescia n. 439186

http://www.vivigas.it



## CONDIZIONI GENERALI PER LA SOMMINISTRAZIONE DI GAS NATURALE E/O ENERGIA ELETTRICA – MERCATO LIBERO

### 1. Premesse, riferimenti normativi

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Fornitura ("CGF"), il modulo di proposta/accettazione ("**Modulo Proposta**"), le Condizioni Particolari Economiche ("**CPE**"), la nota informativa, l'informativa Privacy, la scheda confrontabilità dei prezzi, l'allegato livelli minimi di qualità ed indennizzi automatici, la Nota informativa sul diritto di ripensamento e il modulo tipo di ripensamento (solo clienti domestici con contratto a distanza o fuori dai locali commerciali), il modulo dati catastali e legittimo possesso dell'immobile, le informazioni preliminari alla sottoscrizione del contratto e gli altri eventuali allegati ("**Allegati**") costituiscono il contratto ("**Contratto**") stipulato tra VIVIGAS S.p.A. ("**Venditore**") e l'instatario delle utenze indicato nel Modulo di Proposta ("**Cliente**"), (il Venditore e il Cliente congiuntamente "**Parti**" e singolarmente "**Parte**"), avente ad oggetto i termini di somministrazione di gas naturale e/o energia elettrica da parte del Venditore al Cliente.

1.2 In caso di contrasto tra le previsioni indicate nelle CGF e quelle indicate nelle CPE di volta in volta applicabili, prevalgono le CPE.

1.3 Ai fini del Contratto valgono le seguenti definizioni e riferimenti: **D.lgs. 79/99**: decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 (Attuazione della direttiva 96/92/CE recante norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, in G.U. n. 75 del 31 marzo 1999); **D.lgs. 213/98**: decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213 (Disposizioni per l'introduzione dell'Euro nell'ordinamento nazionale, a norma dell'articolo 1, della legge 17 dicembre 1997, n. 433, in G.U. n. 157 dell'8 luglio 1998); **Legge 136/10**: Legge 13 agosto 2010 n. 136 "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia", in G.U. n. 196 del 23 agosto 2010; - **Codice del Consumo**: decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo, in G.U. 235 dell'8 ottobre 2005; **Delibera 229/01**: Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente ("**Autorità**" o "ARERA") n. 229/01 del 18 ottobre 2001 (Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita gas ai clienti finali, attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 2, lettera H) della legge 14 novembre 1995, n. 481, in G.U. n. 287 dell'11 dicembre 2001; **Delibera 64/09**: Delibera dell'Autorità ARG/gas 64/09 del 4 giugno 2009 (Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane – TIVG); **Delibera 88/09**: Delibera dell'Autorità ARG/gas 88/09 del 6 luglio 2009 (Modalità applicative del regime di compensazione della spesa per la fornitura di gas naturale sostenuta dai clienti domestici economicamente svantaggiati, definite ai sensi del decreto legge 29 novembre 2008 n. 185 in G.U. n. 205 del 4 settembre 2009; **Delibera 191/09**: Delibera dell'Autorità ARG/com 191/09 dell'11 dicembre 2009 (Disposizioni in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato dell'energia elettrica al dettaglio e istituzione di un sistema indennitario a favore degli esercenti la vendita per morosità dei clienti finali dell'8 febbraio 2010); **Delibera 104/10**: Delibera dell'Autorità ARG/com 104/10 del 12 luglio 2010 (Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali); **Delibera 99/11**: Deliberazione dell'Autorità ARG/gas 99/11 del 21 luglio 2001 (Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio del gas naturale: servizio di default, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e approvazione del Testo Integrato Morosità Gas - TIMG). Modifiche e integrazioni alla disciplina vigente in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato della vendita al dettaglio; **Delibera 229/12**: Delibera dell'Autorità 229/2012/R/GAS del 31 maggio 2012 (Testo integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale (*settlement*); **Delibera 501/14**: Delibera dell'Autorità ARG/com 501/14 del 20 ottobre 2014 (Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane; **Delibera 258/15**: Delibera dell'Autorità ARG/com 258/15 del 4 giugno 2015 (Primi interventi in materia di morosità nei mercati retail dell'energia elettrica e gas naturale e revisione dei tempi dello switching nel settore del gas naturale - TIMOE); **Delibera 209/16**: Delibera dell'Autorità 209/167E/com del 6 maggio 2016 (Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico); **Delibera 302/16**: Delibera dell'Autorità 302/2016/R/com del 10 giugno 2016 (Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura); **Delibera 463/16**: Delibera dell'Autorità 463/16/R/com del 5 agosto 2016 (Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura - TIF); **Delibera 228/17**: Delibera dell'Autorità 228/2017/R/com del 6 aprile 2017 (Adozione del Testo integrato in materia di misure prodedutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria – TIRV); **Normativa Privacy**: D. Lgs. 196/03 (Codice in materia di protezione dei dati personali in G.U. n. 174 del 29 luglio 2003), Regolamento UE 2016/679 (Regolamento relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati in G.U.C.E n. 119 del 4 maggio 2016). **Salvaguardia**: servizio per i Clienti non domestici con almeno una utenza in Media Tensione e/o un fatturato annuo superiore ai 10 milioni di euro e/o o più di 50 dipendenti, istituito dal Decreto-Legge 18 giugno 2007 n. 73 (Misure urgenti per l'attuazione delle disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia).

Le previsioni normative citate nel Contratto sono da intendersi e s. m. e. i, sono pubblicate nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e/o disponibili sul sito web [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)

### 2. Oggetto del contratto, uso del gas e dell'energia elettrica, esclusiva

2.1 Il gas naturale e/o l'energia elettrica saranno somministrati presso il punto di riconsegna del gas naturale ("**PDR**") e il punto di prelievo dell'energia elettrica ("**POD**") indicati nel Modulo di Proposta, nei limiti delle capacità degli impianti del Cliente a valle del gruppo di misura ("**Impianti**"), delle reti del distributore locale competente ("**Distributore**") e di potenza disponibile indicati nel Modulo di Proposta; nel caso di non conformità, il Cliente ne darà tempestiva comunicazione al Venditore, che provvederà alle necessarie verifiche nei confronti del Distributore.

2.2 Il gas naturale avrà le stesse caratteristiche chimiche e merceologiche di quello consegnato dal Distributore al Venditore a ciascun punto di allacciamento alla rete di distribuzione degli Impianti, il calcolo del contenuto energetico del gas naturale sarà quello determinato dal Distributore ai sensi della normativa di volta in volta vigente. Le Parti concordano di assumere come valide le determinazioni dei parametri di controllo della qualità effettuate dal Distributore o dal trasportatore di gas naturale sui metanodotti nazionali ("**Trasportatore di Gas**").

2.3 Il gas naturale e/o l'energia elettrica somministrati ai sensi del Contratto non potranno essere utilizzati da soggetti diversi dall'instatario, presso luoghi diversi da ciascun PDR e/o POD ovvero per usi diversi da quelli indicati nel Modulo di Proposta, né potranno essere ceduti in qualsiasi forma a terzi.

2.4 Il Cliente si impegna a prelevare, per tutta la durata del contratto e per i PDR e POD indicati in Contratto, i quantitativi di gas naturale e/o energia elettrica necessari al proprio fabbisogno esclusivamente dal Venditore.

### 3. Dispacciamento, trasporto e diritti relativi all'energia elettrica - Mandati

3.1 Il Cliente ai fini della corretta esecuzione del Contratto conferisce al Venditore, in via esclusiva ed irrevocabile e con facoltà dello stesso di farsi sostituire da un terzo, i seguenti mandati:

a) per ciascun POD: i) mandato senza rappresentanza per la stipula ed esecuzione del contratto di dispacciamento dell'energia elettrica

("Contratto di Dispacciamento") con il soggetto che gestisce la trasmissione e il dispacciamento dell'energia elettrica sulla rete elettrica nazionale ("**Gestore di Rete**") e del contratto di trasporto dell'energia elettrica ("**Contratto di Trasporto**") da stipularsi con il Distributore;

ii) mandato con rappresentanza per la stipula del contratto di connessione e le relative condizioni tecniche ad esso correlate (congiuntamente "**Contratto di Connessione**");

iii) mandato senza rappresentanza ai fini della partecipazione all'assegnazione da parte del Gestore dei Servizi Elettrici S.p.A. ("**GSE**") ovvero di altro ente competente, dei diritti di importazione e delle altre forme di approvvigionamento di energia elettrica previste da disposizioni dell'Autorità, del GSE, del Ministero dello Sviluppo Economico e di altri enti od organi competenti, nonché dei diritti di energia elettrica di produzione CIP6 di cui all'articolo 3, comma 12, del decreto legislativo 79/99;

b) per ciascun POD e PDR: iv) mandato con rappresentanza per l'esercizio da parte del Venditore del diritto di recedere dall'eventuale contratto di somministrazione stipulato con altro fornitore di gas naturale e/o energia elettrica;

3.2 Il Cliente si impegna a sottoscrivere e a fornire al Venditore tutta la documentazione e le informazioni necessarie per consentire allo stesso la stipula e l'esecuzione dei mandati di cui all'art. 3.1. Ove il mandato non possa essere fatto valere nei confronti del Distributore o non sia da questi accettato, il Cliente si impegna a fornire in nome proprio tutta la documentazione necessaria ed a porre in essere tutto quanto eventualmente necessario ai fini anzidetti, tenendo indenne il Venditore da qualsiasi responsabilità o onere relativo.

### 4. Durata del Contratto, Condizioni sospensive, recesso e diritto di ripensamento

4.1 Il Contratto ha durata indeterminata ed è sospensivamente condizionato:

a) all'esito negativo della verifica svolta dal Venditore entro 60 (sessanta) giorni dalla conclusione dello stesso circa: i) l'esistenza di eventuali iscrizioni pregiudizievoli del Cliente nel registro protesti, nonché di eventuali ipoteche non volontarie nei 5 (cinque) anni precedenti la sottoscrizione del Contratto; ii) l'esistenza di insolui o pregresse morosità in capo al Cliente nei confronti del Venditore o del precedente Fornitore.

b) all'efficacia del Contratto di Dispacciamento e del Contratto di Trasporto per ciascun POD e/o all'efficacia dei contratti stipulati con il Trasportatore di Gas e con il Distributore per ciascun PDR ("**Contratti Distribuzione Gas**");

c) all'esito positivo delle verifiche circa la correttezza e completezza dei dati indicati o allegati in Contratto, ovvero alla prestazione da parte del Cliente delle garanzie di cui all'articolo 10;

d) al fatto che al momento della richiesta di sostituzione nella fornitura il POD e/o il PDR non risulti sospeso per morosità, ovvero oggetto di richieste di chiusura o di indennizzo ovvero oggetto di altre procedure simili in conseguenza della morosità del Cliente, ai sensi delle Delibere 191/09 o 99/11. Il merito si informa che il Distributore è tenuto a mettere a disposizione del Venditore le seguenti informazioni relative al POD e/o al PDR: (i) se risulta sospeso o chiuso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità; (ii) se sia in corso una richiesta di indennizzo; (iii) mercato di provenienza; (iv) le eventuali date delle richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching (ossia cambio fornitore); (v) le eventuali date delle richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, se eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching. (vi) l'accessibilità o meno del PDR.

e) all'esito positivo delle misure preventive di cui alla Delibera 228/17 (solo per contratti a distanza o fuori dai locali commerciali);

4.2. Ove le condizioni sospensive di cui all'art. 4.1 dovessero avverarsi, il Contratto si intenderà automaticamente risolto; in tal caso, al Contratto non verrà data esecuzione e gli effetti del recesso dal precedente contratto di somministrazione di cui all'art. 3.1 (iv) verranno meno. In ogni caso il Venditore: i) si riserva la facoltà di rinunciare a una o a più delle condizioni di cui agli articoli 4.1, ove consentito o previsto nel suo esclusivo interesse; ii) comunicherà al Cliente (a mezzo telefono, sms, mail o lettera), entro la data di inizio fornitura di cui all'art. 4.3, l'avvenuta conclusione del contratto o il rifiuto a contrarre per le ragioni di cui all'art. 4.1.

4.3 La somministrazione di energia elettrica e/o di gas avrà inizio, salvo l'art. 4.1 o diversa comunicazione del Venditore, entro 90 (novanta) giorni dalla data di conclusione del Contratto ovvero, in caso di subentro o nuova attivazione, dall'attivazione delle apparecchiature di misura.

4.4 E' consentito il recesso in ogni momento dal Contratto con le seguenti modalità, salvo diversi termini previsti dalla normativa di volta in volta in vigore: a) per il Venditore, mediante raccomandanda A/R al Cliente con preavviso pari a 6 (sei) mesi; b) per il Cliente non avente diritto alla Salvaguardia i) nel caso di recesso per cambio fornitore, mediante comunicazione del nuovo fornitore scelto con preavviso pari al termine previsto dalla Delibera 302/16 (attualmente: entro e non oltre il 10 del mese precedente la data di cambio venditore); ii) nel caso di recesso per cessazione fornitura (disalimentazione contatore), con comunicazione del Cliente al Venditore con preavviso di 30 (trenta) giorni; c) per il Cliente avente diritto alla Salvaguardia: il Cliente rinuncia alla facoltà di recesso anticipato dal presente contratto, che potrà avvenire con preavviso di 3 mesi rispetto alla scadenza delle CPE o dei successivi rinnovi. Nel caso in cui il Cliente receda illegittimamente dal Contratto senza rispettare le tempistiche e modalità sopra previste, il Venditore si riserva di applicare al Cliente, fatto salvo il risarcimento del maggiore danno, un importo pari a: € 13,00 (tredici/00) per ogni kW di potenza disponibile nel PdP (energia elettrica) o € 150,00 (centocinquanta/00 – gas), per ogni mese di fornitura non effettuata dal fornitore a causa della risoluzione e/o sospensione anticipata rispetto alla data di scadenza o alla scadenza rinnovata.

4.5 **Ripensamento**: fermo restando quanto sopra previsto, al Cliente "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo spetta la facoltà di esercitare il diritto di ripensamento, inviando al Venditore il modulo di ripensamento allegato al Contratto ovvero altra comunicazione esplicita, entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto. Per maggiori informazioni si rinvia espressamente alla "Nota informativa sul diritto di ripensamento" allegata al Contratto.

4.6 Resta inteso che, in caso di scioglimento anticipato del Contratto per qualsiasi motivo, incluso recesso o risoluzione, fermo restando l'impegno del Venditore di recedere tempestivamente dal Contratto di Trasporto e/o dal Contratto di Dispacciamento e/o dai Contratti di Distribuzione Gas, saranno posti a carico del Cliente tutti i costi sostenuti sino alla cessazione effettiva della somministrazione (energia elettrica e/o gas somministrati, corrispettivi addebitati dal Distributore, dal Trasportatore di Gas o dal Gestore di Rete, tasse e ogni altro onere accessorio sino alla cessazione effettiva dell'efficacia del Contratto).

### 5. Limitazioni di responsabilità

5.1 Il Venditore, in qualità di grossista estraneo alle attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non sarà responsabile: a) di eventuali danni causati dall'energia elettrica e/o dal gas a valle del POD e/o del PDR, ancorché originati a monte del punto stesso, ovvero per guasti o malfunzionamenti del contatore e degli altri impianti e apparecchi del Distributore e/o del Cliente; b) per incidenti o esplosioni di qualsiasi tipo in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica e/o del gas naturale o per la mancanza di osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza; c) per eventuali inadempienze, anche parziali o ritardi, dovute a fatto o atto del Gestore di Rete, del Trasportatore Gas e/o dei Distributori e/o di terzi; d) dei danni conseguenti a problemi tecnici al medesimo non imputabili e concernenti la consegna o qualità dell'energia elettrica o del gas (es: variazioni della tensione o frequenza, della forma d'onda, interruzioni della continuità della fornitura o del servizio di trasporto e distribuzione, microinterruzioni, buchi di tensione e, in generale, anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alla

rete elettrica, ecc); e) del malfunzionamento e/o interruzione nell'erogazione dei servizi causati da inadempimenti o manomissioni, volontarie o involontarie, del Cliente e/o di terzi che pregiudichino il funzionamento dei servizi; f) di inadempimenti alle proprie obbligazioni che derivino da cause al di fuori della sfera del proprio prevedibile controllo e/o da cause di forza maggiore di cui all'art. 6; g) per ritardi, malfunzionamenti o interruzioni nell'erogazione della somministrazione derivanti da fatto del Cliente, da leggi o regolamenti applicabili, anche in tema di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica; h) in caso di volta o altra operazione sull'utenza richiesta dal Cliente e/o eseguita a seguito segnalazione del Distributore.

5.2 Quanto previsto al precedente comma, non comporterà alcun obbligo di indennizzo o risarcimento, né potrà costituire motivo di risoluzione del Contratto da parte del Cliente.

### 6. Forza maggiore

Per evento di forza maggiore si intende ogni evento, atto, fatto o circostanza, di carattere locale, nazionale od internazionale, non direttamente imputabile a una delle Parti, che non sia stato possibile impedire o prevedere usando l'ordinaria diligenza e tale da rendere impossibile, in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni del Contratto da parte del Venditore (a titolo esemplificativo e non esaustivo: incendi, black-out ed altre cause consimili, impedimenti tecnici o fisici di carattere straordinario ed imprevedibile del sistema di trasmissione, dispacciamento, trasporto e distribuzione del gas naturale o dell'energia elettrica, regolamenti o ordini di pubbliche autorità, modifiche normative, scioperi, sabotaggi, guerre, terremoti, frane, slavine, inondazioni o altre calamità naturali).

### 7. Misura dei consumi e manutenzione degli impianti e del gruppo di misura

7.1 La rilevazione dei consumi di gas naturale e di energia elettrica sarà eseguita dal Distributore, dal Cliente mediante autolettura o con stima del Venditore, nei termini previsti dalla normativa di settore. L'autolettura sarà considerata valida: i) se fornita in finestra, ove indicata; ii) salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal Cliente; iii) se validata dal Distributore locale. In caso di discordanza con i dati del Distributore, prevarranno questi ultimi. In caso di mancata rilevazione dei consumi da parte del Distributore o di non verosimiglianza dell'autolettura del Cliente, i consumi saranno calcolati dal Venditore in stima, salvo successivo conguaglio, sulla base dei consumi storici eventualmente integrati da stime del Distributore; il Cliente sarà informato sulle cause che hanno impedito tale rilevazione.

7.2 Qualora il gruppo di misura, a causa di malfunzionamenti di qualsiasi natura, non risulti correttamente i quantitativi di gas naturale e/o di energia elettrica somministrati, il Cliente dovrà avvisare tempestivamente il Venditore, che provvederà a darne notizia al Distributore, affinché questi provveda a verifica e all'eventuale sostituzione/riparazione del gruppo di misura; il consumo relativo al periodo in cui il gruppo di misura non ha funzionato correttamente verrà contabilizzato sulla base delle determinazioni del Distributore. Nel caso in cui, a seguito della verifica risultasse il corretto funzionamento del gruppo di misura, al Cliente saranno addebitati i costi sostenuti per la stessa.

7.3 Il Cliente è costituito custode dei gruppi di misura del Distributore, è tenuto a mantenerli integri e sarà responsabile della loro distruzione, modifica, alteramento, spostamento non autorizzato, rimozione, sottrazione ovvero di ogni altro danneggiamento degli stessi, assumendosi ogni onere per le spese occorrenti la loro riparazione e/o sostituzione a questi imputabili.

### 8. Prezzo

8.1 Per la somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica il Cliente sarà tenuto a pagare i corrispettivi di cui al presente articolo e di cui alle CPE, valide per il periodo ivi indicato.

8.2 Alla scadenza del periodo di applicabilità delle CPE, il Venditore invierà al Cliente una comunicazione (con effetto a decorrere dal primo giorno del quarto mese successivo a quello di ricevimento) con indicazione del nuovo valore delle componenti di prezzo per la somministrazione di gas naturale e/o energia elettrica del Cliente e il relativo periodo di applicabilità, fatta salva la validità di tutte le altre condizioni e componenti contrattuali non oggetto di tale comunicazione. Salva prova contraria, la comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio da parte del Venditore. In mancanza di detta comunicazione del Venditore, le CPE in quel momento applicate si intenderanno prorogate fino a nuova comunicazione del Venditore. Nel caso in cui il Cliente non intenda accettare il nuovo valore delle componenti di prezzo comunicate dal Venditore, potrà aderire a diversa offerta o recedere dal contratto.

8.3 Qualora le delibere dell'Autorità relative all'aggiornamento dei corrispettivi eventualmente richiamate nel prezzo di volta in volta applicabili dovessero, per qualsiasi motivo, essere abrogate, annullate o comunque diventare inefficaci, le Parti convengono che l'aggiornamento degli stessi avverrà automaticamente, salvo conguaglio, secondo le modalità e le tempistiche previste dall'ultima delibera dell'Autorità applicabile immediatamente prima della menzionata abrogazione, annullamento o inefficacia, restando responsabilità del Venditore la raccolta ed il calcolo dei valori dei parametri energetici aggiornati.

8.4 Rimangono in ogni caso a carico del Cliente: a) "Spesa per il trasporto e la gestione del contatore", ossia tutte le componenti tariffarie stabilite dall'Autorità (ai sensi della Delibera 64/09 ( gas) e 301/12 ( l'energia elettrica) o da diverse normative a copertura di tutti gli importi per le diverse attività che consentono ai venditori di consegnare ai clienti finali il gas e/o l'energia (costi ed oneri relativi ai servizi di trasmissione, trasporto, distribuzione, misura e simili); b) "Spesa per oneri di sistema", ossia tutte le componenti di volta in volta stabilite dall'Autorità (ai sensi della Delibera 64/09 (gas) e 301/12 (energia elettrica) o da diverse normative per la copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema gas e/o elettrico, che vengono pagati da tutti i clienti finali, comprese le componenti ARMI, ASOS (la componente ASOS, a carico di tutti i clienti elettrici, serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione); c) ogni eventuale onere o costo addebitato dal Distributore, eventuali componenti di prezzo/oneri nuovi o modificativi di precedenti corrispettivi, come imposti da norme generali e/o di settore a carico del cliente finale o comunque non espressamente imputate al Venditore; d) l'imposta sul valore aggiunto, l'addizionale regionale, tutte le accise ed ogni ulteriore carico fiscale su di esso gravanti (esposti in fattura con voce separata secondo normativa vigente); e) oltre ai contributi fissi applicati dal Distributore, un contributo fisso applicato dal Venditore pari ad € 23,00 (ventitre/00) per ciascuna prestazione relativa a: i) voltura, ii) disattivazione fornitura su richiesta del cliente, iii) disattivazione/riattivazione fornitura a seguito morosità, iv) variazione potenza di un punto già attivo su richiesta Cliente, v) attivazione della fornitura di un nuovo punto di prelievo o di un punto precedentemente disattivato; vi) un importo di € 2,00 (due/00) addebitato in ciascuna fattura nel caso di Cliente non domestico con modalità di pagamento diversa da SDD. Le prestazioni di cui al punto iii) comprendono anche l'eventuale preventiva riduzione o ripristino della potenza. In tali casi il contributo in quota fissa è dovuto anche nel caso in cui il Distributore proceda esclusivamente alla riduzione o al ripristino della potenza. In caso di disattivazione della fornitura con preventiva riduzione di potenza il contributo in quota fissa sarà richiesto una sola volta.

8.5 Qualora uno o più indici a cui si fa riferimento nel Contratto non siano più pubblicati o vengano pubblicati in maniera discontinua, tali indici saranno sostituiti con nuovi indici la cui applicazione produca effetti sostanzialmente identici a quelli precedenti.

### 9. Fatturazione e pagamenti

9.1 La fatturazione dei corrispettivi dovuti avverrà nel rispetto delle Delibere 501/14 e 463/16, ove applicabili, mediante invio di una bolletta sintetica e con la periodicità indicata nelle CPE o, qualora non indicata, con

