



Punti Vendita

BERGAMO

LOVERE - Via G. Marconi, 4/D
PONTIROLO NUOVO - Via Radaelli, 14/a

BRESCIA

CHIARI - Piazza Zanardelli, 16/A
NAVE - Via Brescia, 116/b
RONCADELLE - Via Vittorio Emanuele II, 16/20

COMO

LURAGO D'ERBA - Via J.F. Kennedy, 7

MILANO

ABBIATEGRASSO - Viale Giuseppe Mazzini, 12
LEGNANO - Via per Busto Arsizio, 53
MAGENTA - Via IV Giugno (presso Galleria I Giardini)
PARABIAGO - Via Marconi, 22

NOVARA

ARONA - Via Vittorio Veneto, 72/b
OLEGGIO - Via Dante, 9

ROMA

MONTEROTONDO - Via B. Buozzi, 35/37 p.1 c/o Centro Comm. Monterotondo
NETTUNO - Piazza del Mercato, 17
PALESTRINA - Via Prenestina Nuova, 181 a/b

TERNI

NARNI - Via Tuderte, 84
TERNI - Via Turati, 26/a

VARESE

ARCISATE - Via Cavour, 6
GERENZANO - Via San Giacomo, 6
OLGIATE OLONA - Piazza Pertini, 28

VERBANIA

OMEGNA - Piazza D. Annichini, 6

VERONA

CASTEL D'AZZANO - Via Bassette, 3
NEGRAR - Frazione S. Maria - Via Casette c/o Centro Commerciale Valfiorita

VITERBO

ORTE - Via Le Piane



mercato libero

Placet elettrica

Vivigas S.p.A.

Soggetta ad attività di direzione e coordinamento EG HOLDING S.p.A.

Sede: Roncadelle (BS), 25030 - Via Vittorio Emanuele II, 4/28 - P. IVA 13149000153

Iscrizione Ufficio Imprese (Brescia) n. 13149000153 - R.E.A. (Brescia): 439186

Capitale versato, esistente dall'ultimo bilancio: € 9.533.414 i.v.

Numero Verde 800 15 13 13 (clienti domestici)

Numero Verde 800 30 22 33 (clienti Partita Iva)

Attivo da lunedì a sabato, 24 ore su 24 (festività escluse)

www.vivigas.it - servizio.clienti@vivigas.it

Mercato libero elettrico

RISPARMIO ENERGETICO: LE BUONE REGOLE DEL RISPARMIO

Di seguito, alcuni consigli per il risparmio energetico:

ELETTRICITA' e ELETTRODOMESTICI

- Utilizzare lampadine a basso consumo
- Spegnerne gli apparecchi elettrici con l'interruttore principale, evitando la funzione stand-by
- Al momento dell'acquisto di elettrodomestici , verificare sempre l'etichetta energetica. Una Direttiva della Comunità Europea rende obbligatorio esporre sulle lavatrici (e sulle asciugatrici) un'etichetta ("etichetta energetica") con l'indicazione dei consumi energetici, dell'efficacia di lavaggio e di altre caratteristiche tecniche dell'apparecchio
- Al momento dell'acquisto degli apparecchi domestici è bene assicurarsi che ci sia il marchio di qualità IMQ o un altro marchio riconosciuto a livello europeo. Se c'è significa che l'apparecchio è prodotto in conformità con le norme di legge in materia di sicurezza
- Un altro marchio significativo per il consumatore attento è l'Ecolabel (ecoetichetta): un marchio europeo che indica un prodotto "compatibile con l'ambiente" e quindi, generalmente, anche con un minor consumo di energia. Ha per simbolo la margherita con le stelle come petali e la "E" di Europa al centro
- Accertarsi sempre che gli apparecchi funzionino correttamente e garantire una corretta manutenzione (guarnizioni, filtri, ecc.)
- Scegliere gli elettrodomestici di dimensioni e portata adeguate all'effettivo fabbisogno familiare

FRIGORIFERO, LAVATRICE E LAVASTOVIGLIE

- Garantire una buona ventilazione tra la parete e il retro di frigorifero e congelatore, che vanno posizionati possibilmente nel punto più fresco della cucina, lontano dai fornelli, dal termosifone e dalla finestra
- Regolare il termostato del frigorifero su una posizione intermedia
- Scegliere l'apparecchio tecnologicamente più moderno in particolare, per lavare piatti e bucato, ciò garantisce l'utilizzo di una minore quantità d'acqua, di detersivo e di energia elettrica
- Dosare i consumi di detersivo a seconda della durezza dell'acqua, perché con i nuovi apparecchi ne basta una minore quantità
- Se possibile, alimentare la lavatrice e la lavastoviglie direttamente con l'acqua calda per risparmiare energia elettrica e i tempi di lavaggio
- Scegliere correttamente il programma e preferire i programmi di lavaggio a temperature non elevate
- Utilizzare la lavatrice e la lavastoviglie solo a pieno carico oppure servirsi del tasto "economizzatore o mezzo carico"
- Asciugare bucato e stoviglie all'aria, evitando l'asciugatura artificiale

CALORE

- Acquistare forni a microonde e/o elettrici ventilati che, rispetto a quelli normali, consumano meno energia
- Ridurre al minimo l'apertura dello sportello del forno
- Spegnerne l'apparecchio un po' prima della fine cottura
- Per ogni radiatore, al posto della valvola manuale, installare una valvola termostatica
- Non coprire i caloriferi con tende, rivestimenti o mobili
- Riducendo di 1° C la temperatura nelle stanze si risparmia circa il 6% di energia
- Installare doppi vetri nei serramenti delle finestre
- Impostare una temperatura (riscaldamento e condizionamento) adeguata rispetto a quella esterna
- Isolare l'ambiente climatizzato rispetto agli altri locali non climatizzati.

INFORMAZIONI PRELIMINARI alla sottoscrizione di un contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas con VIVIGAS SPA – PLACET

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
- Numero verde (lun-sab, 24h/24, festività escluse):
- *clienti domestici*: 800.151313; - *clienti non domestici*: 800.302233;
- Fax: n. 030/2585413; mail: 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:

- 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 proposta/accettazione, 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 secondo un'offerta a condizioni standard/regolate dall'ARERA a norma della Delibera ARERA 555/17 (PLACET) e s.m.e i., come 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 e nelle Condizioni Generali.

6) Come aderire o recedere dall'offerta:

Si può aderire all'offerta attraverso i seguenti canali:

- 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 accettazione".

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 prevede l'addebito di un deposito cauzionale sulla prima fattura utile, nella misura prevista dall'ARERA e indicata nelle Condizioni Generali.

Nello specifico, *per l'energia elettrica*: i) € 11,50 (undici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo dei Clienti domestici; ii) € 15,5 (quindici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo non domestici con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; iii) non superiore alla migliore stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione, per tutti gli altri punti di prelievo; iv) € 5,2 (cinque/2) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo relativi ai clienti ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa ai sensi della Delibera ARERA 117/08 (bonus sociale).

Per il gas: i) € 30,00 nel caso di consumo < 500 smc/anno; ii) € 90,00 nel caso di consumo fino a 1.500 smc/anno; iii) € 150,00 nel caso di consumo fino a 2.500 smc/anno; iv) € 300,00 nel caso di consumo fino a 5.000 smc/anno; v) una mensilità media nel caso di consumo superiore a 5.000 smc/anno; vi) € 25,00 nel caso di cliente avente diritto al bonus sociale con consumo < 500 smc/anno; vii) € 77,00 nel caso di cliente avente diritto al bonus sociale con consumo fino a 5.000 smc/anno; viii) una mensilità media nel caso di cliente avente diritto al bonus sociale con consumo superiore a 5.000 smc/anno.

In ogni caso, il pagamento dei corrispettivi mediante domiciliazione bancaria (SEPA/SDD), postale o su carta di credito sarà considerato forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale.

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 il termine indicato in Nota informativa, 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 dispacciamento.

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

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 alle condizioni standard/regolate dall'ARERA con Delibera 555/17 (PLACET) e s.m. e i..

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) 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 in formato elettronico (salvo diversa richiesta del cliente) con la periodicità indicata in Contratto, avranno scadenza non inferiore a 20 gg. dall'emissione e saranno coerenti con la normativa fiscale e con la Delibera ARERA 555/17 (PLACET) e s.m.e i in materia. I pagamenti potranno avvenire mediante addebito diretto (SEPA) oppure mediante bonifico bancario, con bollettino postale o mav, 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 s. m. e. i. in materia;
- addebitare al Cliente, oltre alle spese per ciascun sollecito di pagamento, interessi di mora calcolati su base annua, pari al tasso ufficiale di riferimento come definito dall'art.2 del D.lgs. 213/98 aumentato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali, salvo diversa indicazione di legge; il Cliente per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo è tenuto al pagamento del solo interesse legale;

Il Cliente che mantiene attivi il pagamento mediante domiciliazione (SDD/SEPA) e la bolletta in formato elettronico ha diritto ad uno sconto in bolletta nei termini indicati nelle Condizioni Generali e di cui alla Delibera ARERA 555/17 (PLACET) e s. m. e i..

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.

L'offerta PLACET in oggetto prevede condizioni generali e strutture di prezzo standard/regolate dall'ARERA, a norma della Delibera 555/17 (PLACET) e s.m. e i.

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 e www.vivigas.it, o contattare VIVIGAS ai recapiti indicati.

VIVIGAS S.p.A.

Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di EG Holding 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>

COMPOSIZIONE DEL MIX INIZIALE NAZIONALE UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA IMMESSA IN RETE NEL 2015 E NEL 2016

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 2015 e 2016, come pubblicato dal **Gestore dei Servizi Energetici (GSE)** in data 27/06/2017.

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nell'anno 2015 e 2016		Composizione del mix iniziale nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2015 e 2016	
	Anno 2015 dato consuntivo	Anno 2016 dato pre consuntivo	Anno 2015 dato consuntivo	Anno 2016 dato pre consuntivo
- Fonti rinnovabili	31,64%	19,78%	40,79%	38,64%
- Carbone	22,25%	20,70%	19,41%	15,30%
- Gas Naturale	36,59%	49,60%	30,62%	37,63%
- Prodotti petroliferi	1,51%	1,03%	1,29%	0,79%
- Nucleare	4,44%	4,76%	4,85%	3,89%
- Altre fonti	3,59%	4,14%	3,04%	3,15%

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, trattamentorifiuti, biomasse, ecc.)
Nel ciclo di vita dei combustibili fossili si generano emissioni di CO₂ e CH₄ 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 CO₂ 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 CO₂ 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 CO₂ da gas naturale viene ridotta di almeno un ulteriore 15% per KWh prodotto.

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

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 CO₂) migliori di quelle del carbone.

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 ridurre 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).

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 CO₂ e genera un vantaggio nella bilancia dei pagamenti poiché riduce la dipendenza delle economie occidentali dall'import di petrolio, gas e carbone.

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.

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 e/o di prendere contatti con 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.

ENERGIA ELETTRICA (ECCECETO 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' (*)		
	Clienci finali BT	Clienci finali MT	Clienci BT domestici e produttori BT	Clienci BT non domestici	Clienci 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 ⁽¹⁾ si applica indipendentemente dalla distanza dagli impianti di rete permanenti esistenti	10 gg lavorativi	20 gg lavorativi ⁽¹⁾	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 ⁽²⁾ 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 ⁽²⁾	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 ⁽³⁾ 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 ⁽⁴⁾ 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 ⁽³⁾ 4 ore ⁽⁴⁾	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/ricieste di informazioni scritte o procedura di conciliazione paritetica	10 gg lavorativi	10 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 10 giorni lavorativi, per reclami/ricieste 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/ricieste di informazioni scritte o procedura di conciliazione paritetica	10 gg lavorativi	10 gg lavorativi	30 € (**)	30 € (**)	30 € (**)
Percentuale minima di altri dati tecnici (M02) messi a disposizione del venditore entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi, per reclami/ricieste 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/ricieste di informazioni scritte o procedura di conciliazione paritetica	15 gg lavorativi	15 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%	/	/	/
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	Clienci finali BT	Clienci finali MT	Clienci BT domestici e produttori BT	Clienci BT non domestici	Clienci MT e produttori MT
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
MESSA A DISPOSIZIONE AL VENDITORE DEI DATI DI MISURA (Rif. Del. ARERA 463/2016/R/com e smi) - POD TRATTATI PER FASCE	STANDARD		INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO		
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)		
MESSA A DISPOSIZIONE AL VENDITORE DEI DATI DI MISURA (Rif. Del. ARERA 654/2015/R/eel e smi)	STANDARD		INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO		
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 (**)		
QUALITA' DEI DATI DI MISURA (Rif. Del. ARERA 654/2015/R/eel e smi)	STANDARD		INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO		
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 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)

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.

Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di EG Holding 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 QUALITA' 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 scritti o procedura di conciliazione paritetica	10 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 10 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 scritti o procedura di conciliazione paritetica	10 giorni lavorativi	30 € (***)	30 € (***)	30 € (***)
Percentuale minima di altri dati tecnici (M02) messi a disposizione del venditore entro il tempo massimo di 10 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 scritti o procedura di conciliazione paritetica	15 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)
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE (Rif. Del. ARERA 574/2013/R/gas e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO		
% 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%	/		
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	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO		
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 e www.vivigas.it/privacy-policy.



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

GAS METANO ED ENERGIA ELETTRICA (ECCETTO 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	40 giorni solari	25 €
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari	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 - ECCETTO 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.



RECLAMO FATTURAZIONE IMPORTI ANOMALI

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

Prima di inviare il reclamo/richesta di informazioni

Può contattare:

- il Servizio Clienti ai numeri verdi gratuiti 800 151313 (clienti residenziali), 800 302233 (aziende o professionisti) 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 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, è utilizzabile nel caso in cui il Cliente voglia segnalare la Sua insoddisfazione, o, più semplicemente, desidera 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

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
Conessioni, lavori e qualità tecnica	Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza
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 dal 1° gennaio 2017, in assenza di risposta decorsi 50 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 non può essere presentata oltre un anno dalla data di invio del reclamo ed 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 o 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.

Pag. 2 - 2

VIVIGAS S.p.A.

Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di EG HOLDING 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-182 Rev. 4 25-05-2018

MANDATO SEPA DIRECT DEBIT CORE Opzione allineamento elettronico archivi (Servizio SEDA)

 VIVIGAS S.p.A. Via Vittorio Emanuele II, 4/28 25030 Roncadelle (BS) Tel. 800151313 (clienti residenziali) Tel. 800302233 (aziende o professionisti) Codice Fiscale e P.IVA 13149000153 Reg. Imprese di Brescia n. 13149000153 R.E.A. di Brescia n. 439186	RIFERIMENTO MANDATO	
	6 8 Q 2 7 4 Cod. Azienda SIA ↑ Tipo Servizio	Codice Assegnato al Cliente (Codice Raggruppamento)

Ragione Sociale del Creditore:	VIVIGAS S.p.A.		
Codice Identificativo del Creditore (Creditor Identifier):	IT020010000013149000153		
Sede Legale:	Via Vittorio Emanuele II	N°:	4/28
CAP:	25030	Località:	Roncadelle
Provincia:	Brescia	Paese:	Italia

Nome e cognome / Rag. Soc. del debitore (intestatario conto): _____

Indirizzo: _____ N° Civico: _____

Città: _____ Provincia: _____ CAP: _____

Codice fiscale/partita IVA del debitore: _____

IBAN: _____	BIC*: _____
<small>SIGLA NAZ. NUM. CONTR. CIN ABI CAB NUMERO C/C</small>	<small>*Campo da compilare solo se IBAN non inizia con IT</small>

Il sottoscritto Debitore autorizza:

- il Creditore a disporre sul conto corrente sopra indicato

addebiti in via continuativa

- la Banca ad eseguire l'addebito secondo le disposizioni impartite dal Creditore.

Il rapporto con la Banca è regolato dal contratto stipulato dal Debitore con la Banca stessa.

Il sottoscritto ha facoltà di richiedere alla Banca il rimborso di quanto addebitato, secondo quanto previsto nel suddetto contratto; eventuali richieste di rimborso devono essere presentate entro e non oltre 8 settimane a decorrere dalla data di addebito in conto.

Con la presente sottoscrizione il debitore autorizza il Creditore ad attivare un nuovo mandato e a procedere all'invio dell'eventuale messaggio di cancellazione mandato attualmente in essere presso la Banca.

Nome cognome del sottoscrittore: _____

Codice fiscale del sottoscrittore: _____

(Le informazioni relative al sottoscrittore sono obbligatorie nel caso in cui il sottoscrittore non sia il Titolare del C/C, ma sia il delegato sul C/C)

Il Titolare del C/C – Il delegato sul C/C

Luogo _____ Data _____
(Firma per esteso e leggibile)

Informazioni aggiuntive

Nominativo del sottoscrittore del contratto: _____

Codice Soggetto: _____

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. 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.

Il Dichiarante

Luogo _____ Data _____
(Firma per esteso e leggibile)

Allargare: copia fotostatica di un documento di identità valido del sottoscrittore della richiesta (il titolare del C/C – il delegato sul C/C)

Mod.102 Rev. 17 25-05-18

Cosa è un reclamo relativo a fatturazione di importi anomali?

È un reclamo introdotto con Delibera ARERA 17/2016, per la contestazione di bollette con importi anomali.

Sono considerati anomali gli importi addebitati in bolletta:

- a) superiori al 150% (clienti domestici) e al 250% (clienti non domestici) dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato elettrico e al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette degli ultimi 12 mesi per il gas, derivanti da ricalcoli/conguagli dovuti a una modifica dei dati di misura o delle componenti di prezzo applicate, ovvero a blocco di fatturazione,
- b) gli importi della prima bolletta successiva all'attivazione della fornitura, se basata su letture superiori al 150% (clienti domestici) e al 250% (clienti non domestici) dell'autolettura comunicata prima della fatturazione nel periodo di autolettura o contestualmente al reclamo.

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)
Autolettura¹ n. _____ data _____
 Energia Elettrica POD* _____ (indicato in bolletta)
Autolettura¹ F1 _____ F2 _____ F3 _____ data _____

Indirizzo fornitura* _____

ARGOMENTO²

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. 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.

Pag. 1 - 2

VIVIGAS S.p.A.

Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di EG HOLDING 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-182 Rev. 4 25-05-2018

Prima di inviare il reclamo/richesta di informazioni

Può contattare:

- il Servizio Clienti ai numeri verdi gratuiti 800 151313 (clienti residenziali), 800 302233 (aziende o professionisti) 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 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, 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

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 dal 1° gennaio 2017, in assenza di risposta decorsi 50 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 non può essere presentata oltre un anno dalla data di invio del reclamo ed è condizione indispensabile per procedere all'eventuale azione giudiziale; il verbale di accordo costituisce titolo esecutivo. Vivigas 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 o 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.

VIVIGAS S.p.A.

Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di EG HOLDING 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. 24 25-05-18

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA ATTO DI NOTORIETA' (ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n°. 445) RELATIVA ALLA LEGITTIMA OCCUPAZIONE DELL'IMMOBILE OGGETTO DI RICHIESTA DI FORNITURA (Art. 5 del D.L. 28.3.2014 n. 47 convertito in L. 23.5.2014 n.80) E COMUNICAZIONE DEI DATI CATASTALI IDENTIFICATIVI DELL'IMMOBILE PRESSO CUI E' ATTIVATA L'UTENZA (Art. 1, comma 333, Legge 30.12.2004 n. 311)

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 Particella¹ Tipo Particella²

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. 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.

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

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)

Autolettura¹ n. _____ data _____

Energia Elettrica POD* _____ (indicato in bolletta)

Autolettura¹ F1 _____ F2 _____ F3 _____ data _____

Indirizzo fornitura* _____

ARGOMENTO²

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Contratti | <input type="checkbox"/> Morosità e sospensione | <input type="checkbox"/> Mercato |
| <input type="checkbox"/> Fatturazione | <input type="checkbox"/> Misura | <input type="checkbox"/> Connessioni, lavori e qualità tecnica |
| <input type="checkbox"/> Bonus sociale | <input type="checkbox"/> Qualità Commerciale | <input type="checkbox"/> 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. 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.

Pag. 1 - 2

VIVIGAS S.p.A.

Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di EG HOLDING 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. 24 25-05-18