

Cliente Domestico Vulnerabile

# RICHIESTA DI FORNITURA GAS NATURALE

SERVIZIO DI TUTELA  
DELLA VULNERABILITÀ.



# Allegato F - Informativa per i clienti residenziali

**Documento informativo ai sensi dell'art. 13 Reg. UE 2016/679 (GDPR) - Informativa per il trattamento dei dati personali raccolti presso l'interessato.**

## 1. Titolare del trattamento (artt. 4 e 24 GDPR).

DUFERCO ENERGIA S.p.A., con sede legale in Via Paolo Imperiale n. 4, 16126 Stradario 31820 Genova, in persona del legale rappresentante pro-tempore. Lei potrà contattare il Titolare ai seguenti contatti: fax +39 010.275.60200, email: [privacy@dufercoenergia.com](mailto:privacy@dufercoenergia.com), numero di telefono +39 010 275 601.

Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO - Data Protection Officer), ai sensi degli artt. 37-39 del GDPR, è individuato all'interno dell'organizzazione ed i relativi dati di contatto sono n. tel.: +39 010.275.601; e-mail [dpo@dufercoenergia.com](mailto:dpo@dufercoenergia.com).

## 2. Categorie di dati personali trattati.

Dato personale: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale (art. 4, comma 1 n. 1 - C26, C27, C30 GDPR).

## 3. Finalità di trattamento/Base Giuridica - Periodo conservazione dati e natura del conferimento.

### a. Evasione della Richiesta di fornitura:

Adempimento di obblighi contrattuali, di legge e attività amministrativa contabili correlate, a titolo esemplificativo e non esaustivo per:

- attivazione/disattivazione della fornitura;
- attività di natura organizzativa, amministrativa, finanziaria e contabile, in particolare quelle funzionali all'adempimento di obblighi contrattuali e pre-contrattuali;
- gestione reclami, eventuale avvio di pratiche di recupero crediti;
- attività informativa (es. sms preavviso scadenza fattura).

I dati e i dati personali raccolti per la fornitura dell'energia elettrica sono utilizzati, in base alla tipologia di tariffa applicata (residente/non residente), anche ai fini dell'individuazione dell'intestatario del canone di abbonamento e del relativo addebito in bolletta, che, in caso di tariffa residenti, avverrà in modo automatico. Al fine di ridurre il rischio di inadempienza del Cliente, il Titolare del trattamento effettua un'analisi automatizzata della solvibilità del cliente stesso. L'attività di Credit Check verrà espletata, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attraverso la verifica delle informazioni registrate in Camera di Commercio (protesti, pregiudizievoli, ecc.) o attraverso le informazioni di solvibilità e di rating rilasciate da società specializzate o enti/istituzioni.

Base Giuridica: Art. 6 par. 1 lett. b) GDPR - Contratto (Richiesta di fornitura) e Art. 6 par. 1 lett. f) GDPR - Credit Check. Legittimo interesse consistente nella necessità di prevenire eventuali episodi di inadempimento contrattuale causati da insolvenza del cliente (interessato).

Periodo conservazione dati personali: 10 anni dalla cessazione del contratto di fornitura.

Periodo conservazioni dati Credit Check: Fino a eventuale opposizione del cliente (e comunque non oltre 10 anni dalla cessazione del contratto di fornitura).

Natura del conferimento: Necessario per adempiere gli obblighi derivanti dal contratto e per perseguire il legittimo interesse del Titolare senza ledere diritti e libertà fondamentali del cliente. In caso di mancato conferimento non sarà possibile instaurare il contratto di fornitura.

### b. Marketing diretto del Titolare:

Attività di marketing diretto del Titolare dietro consenso da lei prestato, con invio di materiale pubblicitario/promozionale, vendita diretta di nuovi prodotti e servizi e/o questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione tramite mezzi automatizzati posta elettronica, telefax, messaggi del tipo Mms o Sms o di altro tipo, nonché mediante telefonate tramite operatore e della posta cartacea.

Il Titolare per confrontare ed eventualmente migliorare i risultati delle comunicazioni, utilizza sistemi per invio di newsletter e comunicazioni promozionali con report. Grazie ai report il Titolare potrà conoscere, per esempio: il numero dei lettori, delle aperture, dei "cliccatori" unici e dei clic; i dispositivi ed i sistemi operativi utilizzati per leggere la comunicazione; il dettaglio sull'attività dei singoli utenti; il dettaglio delle email inviate, email recapitate e non, di quelle inoltrate. Tutti questi dati sono utilizzati allo scopo di confrontare, ed eventualmente migliorare, i risultati delle comunicazioni.

Base Giuridica: Art. 6 par. 1 lett. a) GDPR - Consenso dell'interessato.

Periodo conservazioni dati: fino a cessazione del contratto (o fino a revoca del consenso se antecedente).

Natura del conferimento: Facoltativo e libero. In mancanza, Lei potrà comunque usufruire del servizio di fornitura richiesto.

### c. Profilazione:

Previo consenso, profilazione dell'interessato sulla base dei consumi e correlate abitudini per ricevere offerte di servizi in linea con i Suoi interessi.

Base Giuridica: Art. 6 par. 1 lett. a) GDPR - Consenso dell'interessato.

Periodo conservazione: 24 mesi (o fino a revoca del consenso).

Natura del conferimento: Facoltativo e libero. In mancanza, Lei potrà comunque usufruire del servizio di fornitura richiesto.

## 4. Destinatari/categorie di destinatari dei dati.

I dati di natura personale forniti dal Cliente potranno essere comunicati a destinatari, che tratteranno i dati in qualità di Responsabili (art. 28 GDPR) e/o in qualità di persone fisiche che agiscono sotto l'autorità del Titolare e del Responsabile (art. 29 GDPR), oppure che operano in totale autonomia come distinti Titolari del trattamento, al fine di ottemperare alle finalità perseguite da Duferco come sopra riportate. L'elenco dei Responsabili del trattamento designati è costantemente aggiornato e disponibile contattando il Titolare del Trattamento ai recapiti indicati in premessa.

I dati potranno essere comunicati a destinatari appartenenti alle seguenti categorie:

- Società controllanti/controllate e/o collegate a Duferco Energia S.p.A.;
- Soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo e delle reti di comunicazione di Duferco Energia S.p.A. (ivi compresa la posta elettronica ed il servizio di hosting);
- Studi o Società nell'ambito di rapporti di assistenza e consulenza nel settore marketing;
- Istituti Finanziari e Assicurativi;
- Consulenti;
- Autorità competenti per adempimenti di obblighi di legge e/o di disposizioni di organi pubblici, su richiesta.

Si precisa infine che i dati saranno trasmessi a società di informazione commerciale per la valutazione della solvibilità e delle abitudini di pagamento e/o a soggetti per finalità di recupero crediti (c.d. attività di credit-check, così come descritta al paragrafo 3, lettera A) della presente informativa.

## 5. Trasferimento dati verso un paese terzo.

Nel caso di trasferimento dei Dati Personali al di fuori dell'Unione Europea verso Paesi considerati non adeguati dalla Commissione Europea, Duferco Energia adotterà tutte le misure di sicurezza necessarie per proteggere i Dati Personali e fornirà garanzie adeguate per gli interessati ai sensi della normativa applicabile e, in particolare, degli articoli 45 e 46 del Regolamento EU 2016/679.

Resta fermo il diritto del Cliente di conoscere le garanzie adottate, i mezzi per ottenere copia di tali Dati Personali e il luogo dove sono stati trasferiti.

## 6. Diritti degli interessati.

Lei potrà far valere i Suoi diritti come espressi dal Regolamento UE 2016/679, contattando il Titolare all'indirizzo email [privacy@dufercoenergia.com](mailto:privacy@dufercoenergia.com) oppure scrivendo al DPO all'indirizzo mail [dpo@dufercoenergia.com](mailto:dpo@dufercoenergia.com). Ha il diritto, in qualunque momento, di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai Suoi dati personali (art. 15), la rettifica (art. 16) o la cancellazione (art. 17) degli stessi, la limitazione del trattamento (art. 18). Le è inoltre riconosciuto il diritto alla portabilità del dato, ove previsto (art. 20): in tal caso, il Titolare Le fornirà in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, da dispositivo automatico, i dati personali che la riguardano.

Inoltre, ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento di dei suoi dati (inclusi trattamenti automatizzati, es. profilazione). Per non ricevere più comunicazioni di marketing diretto, potrà utilizzare i nostri sistemi di cancellazione automatica e non sarà più disturbato. Potrà inoltre opporsi all'esito del Credit Check scrivendo al Titolare e al DPO agli indirizzi mail indicati nel presente paragrafo.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo e giurisdizionale, se ritiene che il trattamento dei dati che la riguardano violi il Reg. UE 2016/679, ai sensi dell'art. 15 lettera f), Lei ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo, ovvero il Garante Italiano per la protezione dei dati personali (<https://www.garanteprivacy.it/>) e, con riferimento all'art. 6 paragrafo 1, lettera a), ha il diritto di revocare in qualsiasi momento il consenso prestato scrivendo al Titolare e/o al DPO secondo le modalità sopra descritte.

Data di aggiornamento: 13 Luglio 2021

## Assistenza clienti

Area Clienti: [selfcare.dufercoenergia.com](https://selfcare.dufercoenergia.com)

E-mail: [clienti@dufercoenergia.com](mailto:clienti@dufercoenergia.com)

Sito web: [dufercoenergia.com](https://dufercoenergia.com)



## Società di vendita

Duferco Energia SpA

via Paolo Imperiale, 4 | 16126 Genova

C.F. 03544070174 | P. IVA 01016870329 | REA di Genova n. 448318

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Duferco Italia Holding S.p.A. con sede a San Zeno sul Naviglio (BS), via Armando Diaz, 248, iscritta alla Registro delle Imprese di Brescia n. 06081270636.

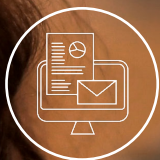


# LUCE & GAS PER LA TUA CASA

Trasparenza, risparmio, assistenza dedicata e molti altri vantaggi.



Consulente energetico dedicato, sempre a tua disposizione per qualsiasi esigenza relativa alla tua fornitura.



Fatture semplici, chiare e puntuali, disponibili via posta, via e-mail o direttamente nell'Area Clienti.



Controllo dei consumi in tempo reale e report sull'andamento del mercato energetico sempre a tua disposizione.



Assistenza telefonica attiva tutti i giorni feriali in orario continuato dalle 08:00 alle 20:00.

## Registrati all'Area Clienti

Una volta entrato in fornitura con Duferco Energia riceverai i dati di accesso per registrarti all'Area Clienti. Uno strumento utile e attivo 24 ore su 24 che ti permette di consultare facilmente le fatture, di restare costantemente aggiornato sul tuo contratto di fornitura e di accedere a molte altre funzionalità e servizi.

## Scarica l'App Duferco Energia

L'Area Clienti è raggiungibile anche da Tablet o Smartphone scaricando la App Duferco Energia disponibile sia per iOS sia per Android.



[dufercoenergia.com](http://dufercoenergia.com)

**Duferco**  
Energia



# **RICHIESTA DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ DI GAS NATURALE**

## Dati del Cliente e informazioni amministrative

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_ Data di nascita / /   
 Luogo di nascita \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ C.F.   
 Indirizzo di residenza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_  
 Telefono \_\_\_\_\_ Mobile \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

**Invio Documentazione contrattuale - Fatturazione - Copia di cortesia della fattura**

☐ Invio tramite email al seguente indirizzo: \_\_\_\_\_  
L'indirizzo email verrà utilizzato anche per il recapito della bolletta sintetica dematerializzata e/o comunicazioni contrattuali

☐ Invio cartaceo (gratuito) a mezzo posta al seguente indirizzo (se diverso dall'indirizzo di residenza):

Indirizzo \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

## Punti di prelievo

| Gas Naturale - Numero totale dei PDR oggetto della Richiesta |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|--------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

[illegible]

|                     |          |             |
|---------------------|----------|-------------|
| Matricola Contatore | . Classe | Codice REMI |
|---------------------|----------|-------------|

Consumo annuo previsto ..... Prodotto

Indirizzo fornitura . n. . CAP . Comune Prov.

Distributore

Utilizzo del gas (è possibile barrare più caselle): ☐ Cottura Cibi ☐ Riscaldamento ☐ Produzione acqua calda sanitaria

Il Cliente è consapevole che il Servizio di tutela della vulnerabilità è riservato ai clienti vulnerabili così come definiti all'articolo 1 delle CG. in caso di discrepanza tra quanto presente nel SII (Sistema informativo integrato) e quanto riportato nella presente richiesta di fornitura, il fornitore non potrà procedere con l'erogazione del servizio richiesto

## Condizioni economiche e accettazione espressa di clausole di fornitura di energia elettrica e gas naturale

Il Cliente sopra identificato propone a Duferco Energia S.p.A. (il "Fornitore") di concludere un contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas secondo i termini, le condizioni e i prezzi indicati nella presente richiesta di fornitura (la "Richiesta Di Fornitura"). Le condizioni di fornitura di gas sono disciplinate nelle Condizioni Generali di fornitura "DE - CG Energia Tutela Vulnerabilità Gas - 010204", disponibili anche sul sito [www.dufercoenergia.com](http://www.dufercoenergia.com) che costituiscono parte integrante del contratto assieme agli allegati: A) Condizioni Tecnico Economiche di Fornitura, B) Richiesta di Inserimento punti aggiuntivi (per forniture di 2 o più POD/PDR), C) Modalità di pagamento, E) il modulo "Dati Catastali" (da compilare ed inviare a Duferco Energia entro novanta giorni); F) Informativa e consenso al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art.13, e, per chi ne ha diritto, il "Modulo Accise". La Richiesta di Fornitura è proposta irrevocabile per 45 giorni dalla sottoscrizione della stessa, decorso il quale termine deve considerarsi revocata. Il contratto si intenderà concluso solo nel momento in cui il Fornitore, che rimane libero di non accettare, comunica al Cliente per iscritto l'accettazione della Richiesta Di Fornitura. La data di inizio della fornitura verrà comunicata dal Fornitore. Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 e 1342 del codice civile il cliente dichiara ad ogni effetto di legge, di conoscere ed accettare espressamente le condizioni di cui all'allegato A), nonché tutte le condizioni di vendita di questa richiesta e dei suoi ulteriori alleghi sopra citati. Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ. il Cliente dichiara di conoscere e approvare espressamente anche le seguenti clausole delle "Condizioni Generali di fornitura": Art. 3 (Conclusione del contratto); Art. 11 (Fatturazione); Art. 13 (Garanzie a carico del cliente finale); Art. 14 (Interessi di mora); Art. 15 (Inadempimento del cliente); Art. 18 (Forza maggiore); Art. 19 (Responsabilità); Art. 20 (Clausola risolutiva espressa); Art. 24 (Cessione del contratto); Art. 26 (Leaue applicabile e Foro territoriale competente). Il cliente dichiara di aver ricevuto e visionato gli allegati A, B, D, E e F.

Luogo \_\_\_\_\_, Data \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_. Firma \_\_\_\_\_

**Dichiarazione Sostitutiva dell'Atto di Notorietà (Art. 47 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)**

Il Cliente, consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art.76 del d.P.R. 28.12.2000 n.445, in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi, DICHIARA di avere titolo attestante la proprietà e/o il regolare possesso e/o la regolare detenzione dell'unità immobiliare ubicata presso l'indirizzo di fornitura sopra indicato per la quale richiede l'allacciamento dei servizi di Gas Naturale.

Luogo \_\_\_\_\_, Data |\_\_|\_|/|\_\_|\_|/|\_\_|\_|

## Informativa e consenso al trattamento dei dati personali e delega per il recesso

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 7, 12, 13 e ss. del Regolamento UE 2016/679, il Cliente dichiara di aver preso visione dell'Allegato F "Informativa e consenso al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13", che costituisce parte integrante e sostanziale della presente Richiesta di Fornitura, e di prestare il consenso al trattamento dei propri dati personali per le seguenti finalità:

Ricevere comunicazioni promozionali, commerciali, di marketing e questionari di soddisfazione (lett. B): SI ☐ NO ☐

Profilazione sulla base dei consumi per ricevere offerte di servizi basate sulle proprie abitudini e i propri interessi (lett. C): SI ☐ NO ☐

Luogo \_\_\_\_\_ Data | | / | | / | | | | \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Il Cliente ha preso visione della scheda sintetica dell'offerta sottoscritta completa dei suoi allegati, come previsto dal Codice di Condotta Commerciale. Il Cliente, conformemente a quanto previsto dalla delibera ARERA n. 783/2017/R/com dichiara la propria decisione di recedere dal contratto o dai contratti di somministrazione dallo stesso stipulati con lo stesso (in caso di passaggio da offerta del mercato libero all'offerta di tutela della vulnerabilità) o altro fornitore aventi ad oggetto i punti di prelievo della presente proposta, inclusi quelli riportati nell'Allegato B "Richiesta di inserimento punti aggiuntivi". A tal proposito il Cliente DELEGA il nuovo fornitore, in persona dei relativi legali rappresentanti, a compiere, a proprio nome e per proprio conto, tutti gli atti necessari a disdire i contratti di fornitura in essere con il vecchio fornitore, nel rispetto delle modalità e dei tempi sopra richiamati.

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Il Cliente autorizza il Fornitore ad attivare le procedure di avvio della fornitura prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento fatto salvo quanto previsto all'art. 15.7 delle Condizioni Generali.

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

| Tipo documento | Numero | Emesso da | il | Valido al |
|----------------|--------|-----------|----|-----------|
|----------------|--------|-----------|----|-----------|

|                                   |                                        |
|-----------------------------------|----------------------------------------|
| Nominativo incaricato commerciale | Data presunta attivazione      /     / |
|-----------------------------------|----------------------------------------|

**Modalità di Pagamento - Allegato D**☐ Pagamento tramite MAV Postale (Bollettino)☐ Bonifico bancario☐ SEPA Direct Debit (addebito diretto su conto corrente bancario)

**Mandato SEPA DIRECT DEBIT CORE - Ricorrente (solo nel caso di scelta dell'opzione SEPA DIRECT DEBIT come Modalità di pagamento)**

Numero Mandato: \_\_\_\_\_

La sottoscrizione del presente mandato comporta:

- L'autorizzazione a Duferco Energia SpA a richiedere alla banca del debitore l'addebito sul suo conto corrente.
- L'autorizzazione alla banca del debitore di procedere a tale addebito conformemente alle disposizioni impartite a Duferco Energia SpA.

Il debitore ha diritto a ottenere il rimborso dalla propria banca secondo gli accordi e alle condizioni che regolano il rapporto con quest'ultima. Se del caso, il rimborso deve essere richiesto nel termine di 8 settimane a decorrere dalla data di addebito in conto. Il Riferimento Univoco del Mandato sarà comunicato da Duferco Energia SpA nei documenti di fatturazione.

### Dati relativi al creditore

Ragione sociale: Duferco Energia SpA

Codice Identificativo: IT650010000003544070174

Sede legale: via Paolo Imperiale, 4 - 16126 Genova

### Dati relativi al debitore

Nome e Cognome / Ragione Sociale

Nome e Cognome / Ragione Sociale \_\_\_\_\_

via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

via \_\_\_\_\_

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

Codice SWIFT / BIC (solo per conto estero)

**Dati relativi al sottoscrittore** (da compilare obbligatoriamente solo nel caso in cui Sottoscrittore e Debitore non coincidano)

Nome e Cognome \_\_\_\_\_ Codice Fiscale | | | | | | | | | | | | | | | |

Luogo: \_\_\_\_\_, Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

Firma \_\_\_\_\_

## CONDIZIONI GENERALI - SERVIZIO TUTELA VULNERABILITÀ GAS

## 1. Definizioni e normativa di riferimento.

**ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995; **Attivazione della fornitura:** è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione delle modalità di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore; **Bolletta 2.0:** è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM come successivamente modificato e integrato; **Cessazione della fornitura:** è lo scioglimento, per qualunque causa, del contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, strumentale o comunque connesso con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una volta; **Cliente o Cliente finale:** è il Cliente domestico vulnerabile; **Cliente domestico vulnerabile:** è il cliente finale che soddisfa almeno una delle seguenti condizioni: a) si trova in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17; b) rientra tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92; c) le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; d) sono di età superiore ai 75 anni; **Clienti titolari di bonus sociale:** sono i Clienti domestici di gas naturale che risultino in condizioni di disagio economico così come definiti all'articolo 2, comma 2.3 del TIBEG; **Codice di condotta commerciale:** è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM, come successivamente modificato e integrato; **Codice del consumo:** è il d.lgs. 206/05, G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005 come successivamente modificato e integrato; **Codice in materia di protezione dei dati personali:** è il d.lgs. 196/03, G.U. n. 174 del 29 luglio 2003, come successivamente modificato e integrato; **Coefficiente C:** è il coefficiente di correzione dei volumi che serve a riportare i volumi alle condizioni standard, trasformarli quindi da metri cubi a standard metri cubi (Smc); **Contratto:** è il contratto di fornitura di gas naturale del Servizio di tutela della vulnerabilità, regolato dalle presenti Condizioni generali di fornitura e dalle Condizioni economiche; **Distributore:** è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di gas naturale ai sensi dell'art.14 d.lgs.164/00, G.U. n. 142 del 20 giugno 2000, alla cui rete è connesso il Punto di fornitura del Cliente; **Documentazione contrattuale:** è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto e consta delle presenti Condizioni generali di fornitura e almeno di: a) modulistica per la conclusione dell'offerta; b) informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi dell'Articolo 9, comma 9.1, lettere da a. a. g. del Codice di condotta commerciale; c) Scheda sintetica d) modulistica recante le condizioni economiche; e) informazioni sui livelli specifici e generali di qualità commerciale; f) modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento per i soli Clienti finali domestici; g) modulo per la presentazione dei reclami; h) modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anormali; i) informativa sul trattamento per i dati personali; l) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto; **Fattura:** è il documento denominato bolletta sintetica, oggetto dalla disciplina della Bolletta 2.0 che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. La bolletta sintetica non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; **Fattura di chiusura:** è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente finale; **Fattura di periodo:** è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale; **Fornitore:** è la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito di un Contratto; **Fornitore di ultima istanza (FUI):** è il/i fornitore/i di ultima istanza individuato/i per garantire la fornitura di gas naturale ai clienti finali che rimangono senza fornitore; **Forza maggiore:** è ogni evento imprevedibile e inevitabile non imputabile alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione; **Gruppo di misura o misuratore:** è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura del gas naturale prelevato presso il Punto di fornitura; **Mercato libero:** è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare il gas naturale; **Parti:** sono il Cliente e il Fornitore; **Punto di fornitura:** è il punto di riconsegna in cui il Fornitore mette a disposizione il gas naturale al Cliente; **RQDG:** è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, per il periodo di regolazione 2014-2019; **Servizio di default:** è il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il Punto di fornitura non sia fisicamente disallimentato o trovi n Fornitore; **Servizio di tutela della vulnerabilità:** è il servizio erogato ai clienti vulnerabili di gas naturale ai sensi del decreto legge 115/22; **Servizi di ultima istanza:** sono i servizi erogati dal fornitore del servizio di default di distribuzione e dal FUI; **SII:** è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129, G.U. n.192 del 18 agosto 2010; **Sistema indennitario:** è il sistema che garantisce un indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a fatture che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 5 (cinque) mesi di erogazione della fornitura di gas naturale prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, disciplinato con deliberazione dell'ARERA 3 agosto 2017, 593/2017/R/COM e successive modifiche e integrazioni; **Supporto durevole:** è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da poterle

accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica; **Switching:** è (i) l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna, (ii) l'accesso per attivazione della fornitura di gas naturale di un punto di riconsegna della rete di distribuzione; **TIBEG:** il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale; **TICO:** è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico; **TIF:** è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale; **TIMG:** è il Testo integrato morosità gas; **TIQV:** è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale; **TIVG:** è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti. Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it). **TIV:** è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita di energia elettrica di ultima istanza, delibera 208/2022/R/eeI e s.m.i.

## 2. Oggetto.

2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di gas naturale al Cliente vulnerabile da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche offerte nell'ambito della presente Offerta.

2.2 È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.

2.3 Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquistato dal Fornitore da parte dell'esercente il servizio di default che in precedenza serviva il Cliente.

2.4 Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di spacciamento e trasporto ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 7,

2.5 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il gas naturale messo a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare il gas naturale per usi differenti da quelli dichiarati e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.

2.6 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere il gas naturale a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

### 3. Conclusione del contratto.

3.1 Il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una proposta di contratto irrevocabile per 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunica per iscritto su Supporto durevole al Cliente l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente il predetto termine, la proposta di Contratto si intende revocata. Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Fornitore. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettivo da parte del Fornitore.

3.2 Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentano l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.

3.3 Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente finale fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente domestico una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente finale domestico è d'accordo, su un altro Supporto durevole. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo per i contratti telefonici, nel caso di qualsiasi contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente finale domestico la conferma del Contratto concluso su Supporto durevole, prima dell'Attivazione della fornitura.

3.4 Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da f) a j) della Documentazione contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla home page, in modalità anche stampabile e presso gli eventuali sportelli fisici.

3.5 La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

3.6 Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad esempio voltura o nuovi allacci), il cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti.

#### 4. Procura a recedere.

4.1 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza a Duferco Energia S.p.A perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal contratto con il precedente Fornitore con le modalità di cui al successivo comma 4.2. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

4.2 Una volta trascorso l'eventuale termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensa-

mento da parte del Cliente finale, ovvero nei casi in cui quest'ultimo richieda l'attivazione anticipata della fornitura ai sensi del successivo comma 5.4, il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al precedente Fornitore nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

5. Diritto di ripensamento.

5.1 Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, oppure per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste presso l'abitazione del cliente, 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di accettazione del Fornitore, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta: a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto tramite e-mail, PEC, fax o lettera racc. AR, ai recapiti indicati nell'art. 25; b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.

5.2 L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente finale.

5.3 Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente finale richieda espressamente che le procedure per dar corso all'attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.

5.4 La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente finale la perdita del diritto di ripensamento.

5.5 Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente finale un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23 euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente finale è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

5.6 Le Parti prendono atto che: a) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore; b) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedirne l'attivazione, lo stesso Cliente finale può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario, saranno attivati i Servizi di ultima istanza.

5.7 Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.

6. Revoca della richiesta di switching.

6.1 Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto di gas naturale sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di switching in base alle seguenti informazioni: a) se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo; b) se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa; c) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e Servizi di ultima istanza; d) le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching; e) le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching; f) la data di attivazione del Servizio di default; g) l'accessibilità o meno del Punto di fornitura.

6.2 In aggiunta a quanto disposto al precedente comma, il Fornitore può esercitare la predetta revoca qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento successivamente alla presentazione, da parte del Fornitore, della richiesta di switching entro l'ultima data utile.

6.3 Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di switching, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 45 giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.

6.4 Superato il termine di cui al comma 6.3, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.

6.5 Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluiti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di: a) ritirare la richiesta di switching per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore; b) confermare la richiesta di switching, rivalendosi sul Cliente finale.

7. Conclusione dei contratti con il Distributore.

7.1 Ai fini dell'Articolo 2, il Fornitore chiede al Distributore, con riferimento al Punto di fornitura, l'accesso al servizio di distribuzione secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.

7.2 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.

7.3 Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di allacciamento e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

8. Attivazione della fornitura.

8.1 L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato in welcome letter.

8.2 La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore.

8.3 Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

9. Condizioni Economiche.

9.1 Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo definite da Arera per il Servizio di tutela della vulnerabilità e pubblicate sul sito internet [www.dufercoenergia.com](http://www.dufercoenergia.com), sono allegato al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto.

10. Durata del contratto, rinnovo e recesso.

10.1 Il Contratto è a tempo indeterminato, fatta salva la facoltà di recesso del cliente e del venditore ai sensi della regolazione vigente in materia.

10.2 Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura.

10.3 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.

10.4 Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere con il Fornitore mediante invio di apposita comunicazione al Fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.

10.5 Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.

10.6 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per

l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto, tramite invio di comunicazione a mezzo e-mail, PEC, fax o lettera racc. AR ai recapiti indicati nell'art. 25.

10.7 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere per cessare la fornitura e non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e/o neghi l'accesso per la chiusura del misuratore, lo stesso sarà tenuto al pagamento di tutti i consumi e di ogni altro importo connesso all'esecuzione della cessazione della fornitura. In caso di negato accesso al misuratore di gas naturale, per indisponibilità del Cliente, il Distributore è tenuto ad effettuare fino a 3 (tre) tentativi di disattivazione, in seguito ai quali il Fornitore si riserva di richiedere l'interruzione dell'alimentazione del Punto di fornitura con oneri a carico del Cliente. Gli importi dovuti in relazione a eventuali prelievi di gas naturale effettuati tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di disalimentazione del Punto di fornitura da parte del Distributore saranno comunque posti a carico del Cliente.

10.8 Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

11. Fatturazione.

Disposizioni generali

11.1 La quantificazione dei consumi di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 11.14. Nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.

11.2 Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.

11.3 Il Fornitore è tenuto a rendere disponibile al Cliente la fattura redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, e gli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita a mezzo mail o accedendo al portale clienti dove sono sempre disponibili.

11.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet [www.dufercoenergia.com](http://www.dufercoenergia.com) la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'Offerta PLACET di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.

Le fatture sono emesse in formato elettronico, salvo che il Cliente chieda di ricevere le fatture in formato cartaceo.

11.5 La fattura e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente in formato elettronico tramite invio a mezzo mail all'indirizzo fornito dal Cliente o accedendo al portale clienti dove sono sempre disponibili, salvo che il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo.

11.6 Al Cliente che scelga di ricevere la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

11.7 Al cliente che non richieda la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, è applicato uno sconto in fattura.

11.8 L'importo dello sconto di cui al comma 11.7 è riportato nella tabella 3 del TIVG e aggiornato da Arera, attualmente pari a quanto riportato nella seguente tabella:

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

11.9 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.7 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.

11.10 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 5.000,00 euro, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.

11.11 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.

11.12 Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'articolo 2.3 in relazione a fatture emesse e non pagate all'esercente il Servizio di default, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo al Fornitore entrante.

11.13 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti bonifico bancario, MAV postale (bollettino), SEPA Direct Debit (addebito diretto su conto corrente banca- rio), servizio Lottomatica, carta di credito. Tali modalità sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.

11.14 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine: a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; b) le autoletture comunicate dal Cliente - con le modalità e le tempistiche indicate in fattura - e validate dal Distributore; c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, secondo il criterio del consumo annuale e del profilo di prelievo comunicati dall'impresa di distribuzione del punto di fornitura.

11.15 In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.

Fatturazione di periodo

11.16 La Fattura di periodo è emessa con la frequenza prevista dal TIF vigente pro tempore, che attualmente è:

| Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero |                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Tipologia di clienti                                                                      | Frequenza emissione fattura |
| Fino a 500 Smc/anno                                                                       | Almeno quadrimestrale       |
| Superiore a 500 e fino a 5000 Smc/anno                                                    | Bimestrale                  |
| Superiore a 5.000 Smc/anno                                                                | Mensile                     |

11.17 La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a: a) 6 euro nel caso in cui la Fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra. Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a: a) 40 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra; b) 60 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

11.18 Il Fornitore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue



conseguenze con con comunicazione scritta.  
11.19 In caso di mancata lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per i Punti di fornitura dotati di misuratore accessibile, ivi inclusi gli smart meter, il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 35 euro.

Fatturazione di chiusura

11.20 La Fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.

11.21 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 11.20, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a: a) 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.20; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.20.

11.22 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da switching, decorso un tem- po superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro.

12. Rateizzazione.

12.1 Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi: i. per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui ai successivi punti ii. e iii. sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella fattura contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; ii. per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura; iii. per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi; iv. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo 11; v. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIGV non già previsti dalle precedenti lettere.

12.2 Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.

12.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità: a) nei casi di cui ai punti i., ii. e iii., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due); b) nei casi di cui al punto iv, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due); c) nei casi di cui al punto v., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due); d) le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi; e) è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo; f) le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito [www.euribor.it](http://www.euribor.it), calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.

12.4 Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

12.5 Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di bonus sociale il Fornitore è tenuto a offrirgli la possibilità di rateizzare il debito, una sola volta nell'arco dei 12 mesi del periodo di age- volazione. L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora.

12.6 Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità: a) la prima rata non può essere superiore al trenta per cento del debito di cui alla costituzione in mora; b) qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate; c) la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50 euro; d) il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.

12.7 Il Fornitore non è tenuto a offrire la rateizzazione, di cui al comma 12.5, nei casi in cui la/e fattura/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di bonus sociale è stato costituito in mora, contabilizzi anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

13. Garanzie a carico del cliente finale.

13.1 Salvo quanto disposto al successivo comma 13.8 il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

13.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIVG) e riportato nelle seguenti tabelle:

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

13.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 13.2 è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di bonus sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni: a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova

fattura; b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 13.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

13.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 13.2 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.

13.5 Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.

13.6 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.

13.7 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.

13.8 Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

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

14. Interessi di mora.

14.1 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali.

14.2 Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.

14.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

15. Inadempimento del Cliente.

15.1 In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 14 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 11.2, trascorso un giorno dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di racco- mandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).

15.2 Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.

15.3 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.

15.4 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente

15.5 Il Fornitore, decorso il termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA o definito nel prezzario del Distributore.

15.6 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'Articolo 25 relativo alle comunicazioni.

15.7 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di richiedere al SII la richiesta di risoluzione contrattuale ai sensi dell'articolo 9 del TIMG. In tali casi, la risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore come data di risoluzione contrattuale.

15.8 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, per fare fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura anche sotto forma di lavoro complesso, nonen- do i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.

15.9 Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al SII la relativa risoluzione contrattuale, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di default.

15.10 Nel caso cui al precedente comma 15.9, il Fornitore è tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere: a) copia delle fatture non pagate; b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale; c) copia della comunicazione con cui il Fornitore ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente; d) copia del Contratto (ove disponibile) o, in subordine dell'ultima fattura pagata; e) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.

15.11 In caso di inadempimento al Contratto, il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il Punto di fornitura.

15.12 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici: a) euro 30 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità; b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità, nonostante alternativamente: i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; ii. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.

15.13 Nei casi di cui al comma 15.12, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

15.14 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in fattura come Corrispettivo CMOR - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

16. Prestazioni di competenza del Distributore.

16.1 Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel RQDG, com- prendenti: la verifica del gruppo di misura, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e voltur, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del RQDG.

16.2 Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a quanto riportato all'articolo 11.1 del TIV vigente pro tempore, attualmente pari a 23 euro IVA esclusa.

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

17. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche.

17.1 Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di accordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura del gas.

17.2 Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.

17.3 Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

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

18.1 Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.

18.2 Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.

18.3 Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

#### **19. Responsabilità.**

19.1 Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.

19.2 In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità del gas naturale alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

19.3 Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del misuratore.

19.4 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

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

20.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi: a) revoca o cessazione di efficacia dell'autorizzazione permanente di addebito in conto corrente bancario delle fatture emesse dal Fornitore, a cui non sia posto rimedio entro dieci giorni dalla revoca/ cessazione d'efficacia; b) impedimento all'accesso ai misuratori per effettuare la lettura o svolgere altre operazioni di manutenzione; c) manomissione o alterazione dolosa dei misuratori, dei sigilli o dei contrassegni; d) autoletture mendaci; e) mancata comunicazione di affitto, locazione e vendita dei locali a terzi; f) condizioni di sicurezza mancanti; g) prelievi fraudolenti di energia elettrica e gas abusando dei servizi forniti dal Fornitore o dal Distributore; h) persona fisica o giuridica sottoposta a procedure esecutive, fallimentari e concorsuali; i) cambio o modifica della ragione o della denominazione sociale non seguito dalla stipulazione di un nuovo contratto di fornitura; j) scioglimento, liquidazione o cessazione dell'attività; k) non accettazione della richiesta di voltura.

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

21.1 Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del presente Contratto.

21.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo [www.dufercoenergia.com](http://www.dufercoenergia.com).

21.3 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).

21.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (gas); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice PDR) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

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

22.1 I Clienti finali che utilizzano il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto sono garantiti da un contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli incidenti da gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale.

22.2 Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o si può fare riferimento alle modalità indicate sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).

22.3 Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet del Fornitore.

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

24.1 Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di gas naturale. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c..

24.2 La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata tempestivamente dal Fornitore. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

#### **24. Legge applicabile e Foro territoriale competente.**

Il Contratto è regolato dalla legge italiana. In caso di controversia non componibile tra le Parti, il Cliente è tenuto ad attivare il servizio conciliazione dell'ARERA indicato all'art. 19. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, conclusione, esecuzione o risoluzione del Contratto o comunque ad esso relativa sarà competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente domestico e il foro esclusivo di Genova per il Cliente non domestico.

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

25.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate: a mezzo fax al numero 010 27560460, o a mezzo pec all'indirizzo [clienti.dufercoenergia@pec.duferco.it](mailto:clienti.dufercoenergia@pec.duferco.it) oppure tramite posta ordinaria indirizzata a Duferco Energia S.p.A., Via Paolo Imperiale, 4 - 16126 Genova (GE), oppure per posta elettronica all'indirizzo [clienti@dufercoenergia.com](mailto:clienti@dufercoenergia.com) o ancora mediante la compilazione degli appositi moduli disponibili sul sito internet [www.dufercoenergia.com](http://www.dufercoenergia.com).

25.2 Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.

25.3 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

#### **26. Legge applicabile e Foro competente.**

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

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

27.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare

gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>), che è in servizio che consente di al Cliente di risolvere di fronte a un soggetto terzo, le eventuali problematiche insorte con il proprio venditore e che si siano ritenute non risolte dalle risposte al reclamo presentato. L'attivazione del servizio avviene mediante la compilazione on line della richiesta accessibile dal sito [www.arera.it](http://www.arera.it), o contattando il numero dello Sportello del Consumatore 800.166.654.

27.2 L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria. I clienti domestici possono anche fare riferimento all'elenco degli organismi ADR di cui all'articolo 141 decies del Codice del consumo.

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

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