

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI GAS NATURALE, OFFERTA PLACET, ALTRI USI

Articolo 1. Definizioni e normativa di riferimento

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

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

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

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

Cliente o Cliente finale: è la persona fisica o giuridica diversa dalle amministrazioni pubbliche - con un consumo annuo complessivamente inferiore a 200.000 Smc, che acquista gas naturale per usi diversi dal proprio consumo domestico;

Clienti non disallimentabili: sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti di gas naturale che svolgono attività di servizio pubblico;

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

Codice 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 concluso sulla base dell'Offerta PLACET e regolato dalle presenti Condizioni generali di fornitura e dalle Condizioni economiche;
Distributore: 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:

- modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET;
- informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi dell'Articolo 9, comma 9.1, lettere da a. a g. del Codice di condotta commerciale;
- nota informativa per il Cliente finale;
- modulistica recante le condizioni economiche;
- informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale;
- modulo per la presentazione dei reclami;
- modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;
- ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto;

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;

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

Parti: sono il Cliente e il Fornitore;

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

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

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

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

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

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

Switching: (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;

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.

Articolo 2. Oggetto

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

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

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

2.4 Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 6.

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, in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.

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

Articolo 3. Conclusione del Contratto

3.1 Il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una proposta di contratto irrevocabile per 45 (quarantacinque) giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunica per iscritto su Supporto durevole al 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 Qualora il Contratto sia concluso in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o attraverso forme di comunicazione a distanza, immediatamente dopo la conclusione del contratto, il Fornitore invia ai Clienti finali, a eccezione di coloro che svolgono attività di servizio pubblico, una lettera di conferma o in alternativa - nei soli casi di contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore - effettua una chiamata di conferma.

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

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

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

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

Articolo 4. Procura a recedere

4.1 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza a Bluenergy Group SpA 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 Il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al precedente Fornitore nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

Articolo 5. Revoca della richiesta di switching

5.1 Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di *switching* in base alle seguenti informazioni:

- se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
- il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
- 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*;
- 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*;
- la data di attivazione del servizio di *default*;
- l'accessibilità o meno del Punto di fornitura.

5.2 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 90 (novanta) 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.

5.3 Superato il termine di cui al comma 5.2, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.

5.4 Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di 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:

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

Articolo 6. Conclusione dei contratti con il Distributore

6.1 Per le offerte di gas naturale, 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.

6.2 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.

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

Articolo 7. Attivazione della fornitura

7.1 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 alla 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 nelle *Informazioni Preliminari* e nella *nota informativa per il Cliente finale*.

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

7.3 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 darà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

Articolo 8. Condizioni Economiche

8.1 Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente nell'ambito della presente Offerta PLACET, sono allegate al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto.

Articolo 9. Durata del contratto, rinnovo e recesso

9.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.

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

9.3 Trascorsi i 12 mesi di cui al comma 9.2 il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, - considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta, è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.

9.4 La comunicazione di cui al precedente comma 9.3 non sarà trasmessa all'interno della fattura o congiuntamente a essa. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.

9.5 Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 10.3, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il venditore utilizza il consumo annuo, così come definito nella disciplina della Bolletta 2.0.

9.6 Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 9.3 e 9.4 e qualora il prezzo di cui al comma 10.5 sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro.

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

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

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

9.10 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto secondo le seguenti modalità: comunicazione scritta utilizzando l'apposito modulo predisposto dal Fornitore e disponibile sul sito www.bluenergygroup.it da inviare ai recapiti ivi indicati, oppure comunicazione scritta nella quale siano indicati: nome, cognome e codice fiscale dell'istitutorio del contratto, codice cliente, codice PDR e indirizzo di fornitura, nuovo indirizzo di spedizione della fattura di chiusura. Le suddette comunicazioni scritte dovranno pervenire ai seguenti recapiti: Bluenergy Group SpA, viale Venezia 430, 33100 Udine, oppure via e-mail all'indirizzo clienti@bluenergygroup.it, oppure via fax al numero 0432 632999.

9.11 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere per cessare la fornitura e non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e/o negli accessi 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.

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

Articolo 10. Fatturazione

Disposizioni generali

10.1 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 10.19. 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.

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

10.3 Le fatture consistono nella "bolletta sintetica" redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, che costituisce fattura ai fini della normativa fiscale, e negli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita secondo le seguenti modalità: richiesta scritta a Bluenergy Group SpA, viale Venezia 430, 33100 Udine, oppure via e-mail all'indirizzo clienti@bluenergygroup.it, oppure via fax al numero 0432 632999.

10.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet www.bluenergygroup.it la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'offerta PLACET di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura delle voci di spesa" attraverso una richiesta via e-mail all'indirizzo clienti@bluenergygroup.it.

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

10.6 Le fatture emesse in formato elettronico sono rese disponibili al Cliente tramite l'area riservata del sito www.bluenergygroup.it.

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

10.8 Al cliente che non richiede la fattura in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura.

10.9 Il livello dello sconto di cui al comma 10.8 è pari a -6,60 euro/Punto di fornitura/anno.

10.10 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 10.8 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.

10.11 Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 40,00 euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.

10.12 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 800,00 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.

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

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

10.15 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti:

- presso gli Istituti di Credito convenzionati, senza l'addebito di alcuna commissione;
- con bollettino MAV gratuitamente presso gli sportelli di Unicredit Banca o in qualsiasi altra azienda di credito;
- presso gli uffici postali con addebito delle commissioni vigenti;
- con bonifico bancario c/o Cassa di Risparmio del FVG, IBAN: IT89 06063 4063 7500 7407 0404 29E, con l'addebito delle rispettive commissioni;
- mediante domiciliazione sul proprio conto corrente presso gli istituti di Credito o Banco Posta, o su 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.

10.16 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:

- i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
- le autoletture comunicate dal Cliente - con le modalità e le tempistiche indicate in fattura - e validate dal Distributore;
- 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: consumo annuo del Cliente corretto e/o integrato sulla base dei dati tecnici indicati dal Cliente nella proposta di contratto, ed eventualmente dei dati tecnici comunicati dal distributore.

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

Fatturazione di periodo

10.18 La Fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza:

Tipologia di clienti	Frequenza emissione fatture
Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
Inferiore a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale
Tra 500 e 1.500 Smc/anno	Bimestrale
Tra 1.500 e 5.000 Smc/anno	Bimestrale
Uguale o superiore a 5.000 Smc/anno	Mensile

Inferiore a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale
Tra 500 e 1.500 Smc/anno	Bimestrale
Tra 1.500 e 5.000 Smc/anno	Bimestrale
Uguale o superiore a 5.000 Smc/anno	Mensile

Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero.

Qualsiasi livello di consumo Mensile

10.19 La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:

- 6 euro nel caso in cui la Fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;
- l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:

- 40 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
- 60 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

10.20 Il Fornitore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze con le seguenti modalità: inserimento di informativa nella prima fattura successivamente emessa.

10.21 In caso di mancata lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per i Punti di fornitura dotati di misuratore accessibile, il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 35 euro.

Fatturazione di chiusura

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

10.23 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 10.25, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari 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 10.25;
- 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 10.25.

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

Articolo 11. Rateizzazione

11.1 Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:

- 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;
- 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;
- 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;
- 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 10;
- per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.

11.2 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.

11.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

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

11.4 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.

Articolo 12. Garanzie a carico del cliente finale

12.1 Il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

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

Clienti gas				
Consumo annuo (Smc/anno)	<500	Fino a 1.500	Fino a 2.500	Fino a >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			

12.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 12.2 è raddoppiato 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 12.2 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.

12.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 12.2 richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.

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

12.6 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.

12.7 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.

Articolo 13. Interessi di mora

13.1 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.

13.2 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.

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

Articolo 14. Inadempimento del Cliente

14.1 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 13 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 10.17, trascorso almeno 1 (uno) giorno dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).

14.2 Il termine di cui al comma 14.1 non sarà inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata o a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC o comunque non inferiore a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.

14.3 Nel caso in cui il Fornitore invii una comunicazione di costituzione in mora nei 90 (novanta) giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità con riferimento a fatture non contemplate nella precedente comunicazione, i suddetti termini ultimi per il saldo dei corrispettivi dovuti potranno essere ridotti in misura comunque non inferiore a 7 (sette) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata e 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC, o comunque a 10 (dieci) giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.

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

14.5 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 (tre) giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA o definito nel prezzario del Distributore.

14.6 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 24 relativo alle comunicazioni.

14.7 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al Distributore la Cessazione amministrativa ai sensi dell'articolo 9 del TIMG. In tali casi, la risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore come data di Cessazione amministrativa.

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

14.9 Per i contratti di gas naturale, ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al Distributore la relativa Cessazione amministrativa, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del servizio di default.

14.10 Nel caso cui al precedente comma 14.9, 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.

14.11 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.

14.12 In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore

può procedere alla costituzione in mora dello stesso esclusivamente mediante raccomandata con le modalità di cui ai commi da 14.1 a 14.4. Decorso inutilmente il termine aggiuntivo per il pagamento di cui al comma 14.5, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, chiedendo al Distributore la Cessazione amministrativa. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei Servizi di ultima istanza attivati dal Distributore.

14.13 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:

- a) euro 30 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità;
- b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:

i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;

ii. il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione di costituzione in mora;

iii. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.

14.14 Nei casi di cui al comma 14.13, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

Articolo 15. Prestazioni di competenza del Distributore

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

15.2 Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro IVA esclusa.

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

Articolo 16. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche

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

16.2 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.

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

Articolo 17. Forza maggiore

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

17.2 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.

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

Articolo 18. Responsabilità

18.1 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.

18.2 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.

18.3 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.

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

Articolo 19. Clausola risolutiva espressa

19.1 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) liquidazione o scioglimento per qualsivoglia ragione o cessazione dell'effettiva attività di impresa;
- b) ritardo superiore ad un mese nel pagamento da parte del Cliente di una bolletta, fermo restando il necessario esperimento delle procedure previste dalle vigenti norme in materia di morosità (TIMG);
- c) insolvenza dichiarata del Cliente;
- d) inefficacia del contratto di Distribuzione che determini l'impossibilità della prestazione da parte di Bluenergy per causa non imputabile alla stessa, fatti salvi i diritti e le azioni del Cliente allorché l'impossibilità dipenda da causa imputabile a Bluenergy;
- e) reiterato pagamento ritardato, mancato o parziale da parte del Cliente e/o trasmissione da parte di quest'ultimo di attestazione di pagamento il cui codice identificativo venga disconosciuto dall'Istituto Bancario e/o da Poste Italiane e/o da altro Istituto di Pagamento;
- f) ove prevista, mancata attivazione o revoca successiva del Mandato per Addebito Diretto SEPA (SDD) e/o mancata ricezione del detto mandato sottoscritto in originale dal cliente, al massimo entro la data di attivazione della fornitura;
- g) mancato rilascio/ricostituzione delle eventuali garanzie ove previste di cui all'art. 12;
- h) mancato utilizzo del gas naturale secondo quanto disciplinato dall'art. 16 ovvero utilizzo fraudolento dello stesso;
- i) manomissione dei misuratori e delle apparecchiature per il controllo delle misure;
- l) sussistenza di obbligazioni insolte a carico del Cliente non domestico relative alla somministrazione di gas naturale con altri fornitori;
- m) qualora i dati forniti dal Cliente non domestico a Bluenergy non risultassero veritieri o qualora il Cliente fosse vincolato da precedenti impegni contrattuali e/o obbligazioni insolte relativi

alla somministrazione di gas naturale con altri fornitori a partire dalla data di decorrenza della somministrazione da parte di Bluenergy;

n) qualora il Cliente sia assoggettato a fallimento e/o procedure concorsuali e/o piani di risanamento/ristrutturazione del debito di cui alla vigente Legge fallimentare, ad eccezione di quanto previsto dall'art. 186 bis comma 3 Legge fallimentare (concordato con continuità aziendale) e fatto salvo, in ogni caso, quanto stabilito alla precedente lettera e);

o) qualora il cliente receda per cessare la fornitura e non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e/o neghi l'accesso per la chiusura del misuratore.

Articolo 20. Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni

20.1 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.

20.2 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.bluenergygroup.it.

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

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

Articolo 21. 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 e da essa sono esclusi:

- a) i Clienti finali dotati di un Misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in fattura);
- b) i consumatori di gas naturale per autotrazione.

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.areraenergia.it.

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

Articolo 22. Integrazione del contratto

22.2 Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che

comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.

22.3 Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

Articolo 23. Cessione del contratto

23.1 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..

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

Articolo 24. Comunicazioni

24.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate:

- da parte del Fornitore, in forma scritta all'indirizzo indicato dal cliente finale nella "Documentazione contrattuale - modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET";
- da parte del Cliente finale: in forma scritta a Bluenergy Group SpA, viale Venezia 430, 33100 Udine, oppure via e-mail all'indirizzo clienti@bluenergygroup.it, oppure via fax al numero 0432 632999.

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

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

Articolo 25. Legge applicabile e foro competente

25.1 La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa, è competente in via esclusiva il Foro di Udine.

Articolo 26. Risoluzione extra-giudiziale delle controversie

26.1 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/consumatori/conciliazione.htmwww) o, in alternativa, presso i seguenti organismi di risoluzione delle controversie, ai quali il Fornitore si impegna a partecipare: Sportello di Conciliazione CCAIA Udine.

26.2 L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

Articolo 27. Dati personali

27.1 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.

INFORMAZIONI PRELIMINARI

alla conclusione del contratto di fornitura di energia elettrica/gas naturale nel mercato libero (rif.to art. 9, Allegato A alla del. ARERA 8/7/2010 n.104 e ss.mm.ii. - Codice di Condotta Commerciale - e art. 49, Capo I, Titolo III, parte III, D.Lgs. n.206 del 6/9/2005 e ss.mm.ii - Codice del Consumo)

- Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica/gas naturale. Con la conclusione del contratto di somministrazione lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.
- Identità dell'esercente la vendita (di seguito anche il "Fornitore"): BLUENERGY GROUP SPA, con sede legale in Udine, Viale Venezia 430 - C.F./P.IVA IT02259960306;
 - Costo di utilizzo di mezzi di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto: nessuno;
 - Eventuali condizioni limitative dell'Offerta: specificate nelle Condizioni Economiche (CE) cui si fa integrale riferimento;
 - Principali contenuti del contratto: Il contratto contiene le seguenti clausole:
 - i. condizioni economiche del servizio (cfr. art. 8 delle Condizioni Generali di Fornitura (CGF) ed apposita sezione delle CE);
 - ii. modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi nonché le condizioni economiche delle prestazioni accessorie (cfr. art. 9 delle CGF ed apposita sezione delle CE);
 - iii. eventuali garanzie richieste (cfr. art. 12 delle CGF);
 - iv. modalità di utilizzo dei dati di lettura (cfr. art. 10 delle CGF);
 - v. modalità di fatturazione, modalità e tempistiche di pagamento (cfr. art. 10 delle CGF ed apposita sezione delle CE);
 - vi. conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture (cfr. art. 14 delle CGF);
 - vii. modalità e tempistiche con cui il venditore comunica per iscritto al cliente l'accettazione o il rifiuto della proposta contrattuale (cfr. art. 3 delle CGF);
 - viii. modalità e tempistiche con cui il venditore che si avvalga della facoltà di revoca dello switching prevista dal TIMOE/TIMG comunica per iscritto al cliente che il medesimo contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto (cfr. art. 5 delle CGF);
 - Modalità e tempi per l'attivazione della fornitura, compresi eventuali adempimenti necessari per (i) ottenere la connessione alla rete di distribuzione, (ii) stipulare i contratti di trasmissione e disaccoppiamento in prelievo, (iii) richiedere l'accesso al servizio di distribuzione gas, e oneri che ne possono conseguire a carico del cliente finale: specificate nelle presenti *Informazioni Preliminari* e negli artt. 6 e 7 delle CGC;
 - Durata della validità dell'offerta e modalità di adesione: specificate nell'art. 3 delle CGF e nelle CE;
 - Modalità per ottenere ulteriori informazioni sui corrispettivi applicati: rivolgendosi ai recapiti evidenziati nell'istestazione in calce;
 - Durata del contratto, condizioni del rinnovo: specificate nell'art. 9 delle CGF;
 - Informazioni sulla gestione dei reclami e sui diritti dei consumatori: sono specificate nell'art. 20 delle CGF;
 - Livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza dell'esercente la vendita, compresi i livelli specifici e generali di qualità eventualmente definiti dall'esercente stesso, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli di sua competenza: specificate nell'art. 20 delle CGF;
 - Livelli effettivi di qualità riferiti all'anno precedente o comunque all'ultimo anno disponibile al momento della proposta: contenute nell'apposita scheda contenente i livelli effettivi di qualità commerciale;
 - Modalità di raccolta, trattamento e protezione dei dati personali ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. n.196 del 30/6/2003 e ss.mm.ii.: specificate nella nota informativa concernente il trattamento e la protezione dei dati personali (cfr. art. 27 delle CGF).

Data di presunta attivazione: entro il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto.

Periodo di validità della proposta: specificato nell'art. 3 delle CGF.

Eventuali oneri a carico del Cliente per l'attivazione del Contratto: specificati nell'art. 6 delle CGF.

Il Cliente dichiara di essere stato debitamente informato degli effetti del passaggio al mercato libero.

Inoltre, unitamente alla presente, vengono trasmessi/consegnati al cliente:

- a. la **Nota Informativa** di cui all'Allegato 4 alla del. ARERA 8/7/2010 n.104 e ss.mm.ii. (Codice di Condotta Commerciale);
- b. l'**Informativa sugli Standard di Qualità Commerciale** e la **Scheda contenente i livelli effettivi** raggiunti da Bluenergy, riferiti all'anno precedente o comunque all'ultimo anno disponibile al momento della proposta offerta;
- c. l'**Informativa e consenso in materia di protezione dei dati personali** ex art.13 D.Lgs. 196/2003
- d. l'**Informativa sul Bonus** sulla fornitura di energia elettrica/gas naturale;
- e. l'**Informativa sulla composizione del Mix Energetico** (nel solo caso di fornitura di energia elettrica);
- f. il **Modulo di reclamo**;
- g. il **Modulo di reclamo fatturazione importi anomali**.

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al contratto che Lei 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 per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.

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: Bluenergy Group SpA.

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: Bluenergy Group SpA, Viale Venezia, 430 – 33100 Udine (UD).

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata	Firma del personale commerciale che l'ha contattata
Data e ora del contatto	

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione: salvo diverso accordo con il cliente, entro il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto.	Periodo di validità della proposta*: 45 (quarantacinque) giorni successivi alla data di sottoscrizione.
--	---

Eventuali oneri a carico del cliente: specificati nel riquadro **"Altri oneri / Servizi accessori"** della **Scheda di Confrontabilità della Spesa**.

* *In caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI (nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica, se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta*

Contenuto del contratto

Il contratto che Lei 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.

INFORMATIVA E CONSENSO IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI EX ART.13 D.LGS. 196/2003

1) Nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 comma 1 del D.Lgs. n.196/2003 (Codice della Privacy) la società Bluenergy Group SpA informa che i dati personali forniti dal Cliente in relazione al prodotto erogato vengono trattati in conformità con le disposizioni del Codice della Privacy, come più avanti specificato, e per le **finalità, strettamente connesse all'esecuzione del contratto**, avanti riportate.

I dati forniti dal Cliente saranno utilizzati per dare esecuzione al Contratto; a titolo esemplificativo e senza intento limitativo tali finalità possono riguardare:

- 1) conferma, tramite telefono e/o in forma scritta anche a mezzo posta elettronica e/o SMS, dell'avvenuta conclusione del contratto;
- 2) attivazione/disattivazione dei siti di fornitura;
- 3) gestione letture/misure dei consumi;
- 4) gestione delle prestazioni/servizi richiesti dal Cliente in esecuzione del contratto di somministrazione gas naturale e/o energia elettrica, anche via telefono e/o sms e/o posta elettronica;
- 5) elaborazione, stampa, imbustamento, spedizione delle fatture;
- 6) gestione di eventuali richieste di informazioni, reclami, contenziosi;
- 7) gestione incassi e pagamenti;
- 8) gestione ed esecuzione delle garanzie fornite dal Cliente, in conformità alle Condizioni Generali di Contratto;
- 9) tutela ed eventuale recupero credito, anche tramite soggetti terzi incaricati da Bluenergy.

Il conferimento dei dati personali per tali finalità è obbligatorio al fine dell'adesione alla proposta di contratto di Bluenergy Group SpA per l'erogazione del gas naturale e/o dell'energia elettrica ed un eventuale mancato conferimento pregiudica la fornitura dei prodotti/servizi richiesti.

2) **Modalità di trattamento dei dati:** i dati personali forniti dal Cliente sono trattati per le finalità di cui al precedente punto 1) per mezzo di soggetti nominati Responsabili ed Incaricati al trattamento mediante strumenti manuali, automatizzati, informatici, elettronici atti a gestire, memorizzare e trasmettere i dati e comunque idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza. I dati oggetto di trattamento sono:

- trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
- conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

3) **Soggetti o categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati:** I dati possono essere comunicati a:

- istituti di credito per la gestione degli incassi e dei pagamenti, per l'esecuzione di funzioni connesse ai servizi offerti di cui al precedente punto 1);

- istituti finanziari, per l'esecuzione di funzioni connesse ai servizi offerti di cui al precedente punto 1);
 - soggetti esterni che svolgono funzioni connesse ai servizi offerti di cui al precedente punto 1), compreso il servizio di recupero credito, anche se svolto con tecniche di comunicazione a distanza;
 - autorità competenti.
- I dati non sono soggetti a diffusione.

4) Diritti dell'interessato (art.13 D.Lgs. 196/03 comma 1 lett. e): in relazione al trattamento di dati personali l'Interessato ha facoltà di esercitare i diritti di cui all'art.7 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti) del D.Lgs. 196/2003 ed in particolare:

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) del punto 3 sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b) al trattamento dei dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Il Cliente può esercitare i suoi diritti utilizzando i seguenti recapiti: Bluenergy Group S.p.A., Viale Venezia n.430, 33100, Udine (UD), clienti@bluenergygroup.it, fax 0432632999.

5) Estremi identificativi del Titolare: il Titolare del trattamento dei dati è Bluenergy Group SpA, con sede legale in Udine (UD), Viale Venezia 430, ove il trattamento stesso si svolge e ove l'interessato può esercitare i diritti di cui all'art.7 D.Lgs. 196/2003, facendo particolare riferimento al diritto di opporsi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ai fini di invio di materiale pubblicitario, di comunicazione commerciale e di telemarketing relativamente a servizi di Bluenergy Group SpA.

BONUS SULLA FORNITURA DI GAS NATURALE

Da dicembre 2009 è attivo il cosiddetto "bonus sociale gas" (ovvero "regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di gas naturale"). Tale compensazione, sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura di gas naturale, è uno strumento introdotto dal Governo che ha l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per il gas naturale. Potranno accedere al bonus sociale per disagio economico tutti i clienti domestici (le famiglie), intestatari di una fornitura di gas naturale nel luogo di residenza, con misuratore di classe non superiore a G6, che abbiano un ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente, meglio noto come "reddittometro") inferiore o uguale a 8.107,50 euro, che verrà aggiornato ogni 3 anni in base all'andamento dei prezzi al consumo. Per i nuclei familiari con almeno 4 figli a carico la soglia ISEE è innalzata a 20.000 euro. Il bonus è riconosciuto anche ai clienti domestici che utilizzano impianti condominiali alimentati a gas naturale. In tal caso, non viene corrisposto in bolletta, ma attraverso un bonifico domiciliato che potrà essere ritirato presso gli sportelli di Poste Italiane. Il bonus è valido per dodici mesi e ne può essere richiesto il rinnovo se permangono le condizioni di disagio economico.

Per accedere al bonus sociale occorre fare domanda presso il proprio Comune di residenza o presso altro istituto da questo designato, presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte. I moduli sono reperibili sul sito dell'*Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente* www.arera.it.

Per compilare i moduli sono necessarie tutte le informazioni relative al cliente, alla sua residenza, al suo stato di famiglia e alle caratteristiche del contratto di fornitura di gas naturale (facilmente reperibili sulle bollette), nonché la documentazione relativa all'ISEE.

Il bonus gas viene determinato ogni anno dall'*Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente* per consentire un risparmio pari a circa il 30% della spesa media annua (al lordo delle imposte) per una famiglia tipo. Ad esempio, per l'anno 2018, per un cliente di Udine (zona climatica E, Gradi-Giorno 2.100÷3.000, periodo di accensione dal 15/10 al 15/4, massimo 14 ore/giorno), il bonus gas sarà pari a:

Numerosità nucleo familiare	Tipologia di utilizzo del gas	€/anno
Fino a 4 componenti	Cottura cibi e/o acqua calda	32
	Cottura cibi e/o acqua calda + riscaldamento	150
Oltre 4 componenti	Cottura cibi e/o acqua calda	50
	Cottura cibi e/o acqua calda + riscaldamento	213

Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito internet dell'*Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente* www.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI VENDITA DI GAS NATURALE

Bluenergy Group S.p.A. Sede legale e amministrativa: Viale Venezia, 430 – 33100 Udine

T: +39 0432 632911

F: +39 0432 632999

M: clienti@bluenergygroup.it

W: www.bluenergygroup.it

C.F. e P.I. 02259960306 | **Cap. Soc.** € 5.276.730 | **R.E.A.** 247191 | **Reg. Impr.** UD 02259960306

CGFPNG01

L'*Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente*, con l'approvazione del TIQV – Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e di gas naturale, avvenuto con la delibera 413/2016/R/Com del 21/7/2016, ha definito gli standard di qualità commerciale che tutti i venditori di gas naturale e energia elettrica, fra cui Bluenergy, sono tenuti a rispettare, allo scopo di migliorare le tutele dei consumatori nei diversi momenti del rapporto commerciale con il venditore (reclami, fatturazioni, richieste di informazioni, etc.), e di garantire una qualità del servizio più elevata. Tali standard sono suddivisi in standard specifici, ovvero riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente, e standard generali, ovvero riferiti al complesso delle prestazioni.

Standard specifici

cfr. TIQV, art. 14.1, Tabella 1

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (1)	40 giorni solari (2)
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (3)	90 giorni solari (4)
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (5)	20 giorni solari (6)

(1) Ogni comunicazione scritta fatta pervenire a Bluenergy, anche per via telematica, con la quale il cliente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Bluenergy e il cliente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

(2) Misurati tra la data di ricevimento da parte di Bluenergy del reclamo scritto del cliente e la data di invio al cliente da parte di Bluenergy della risposta motivata scritta, inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di Bluenergy di dati tecnici.

(3) Conseguente ad ogni comunicazione scritta, fatta pervenire a Bluenergy, anche per via telematica, con la quale un cliente esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito al servizio elettrico e/o gas.

(4) Misurati tra la data di ricevimento da parte di Bluenergy della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal cliente relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del contratto di fornitura, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta, inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di Bluenergy di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore. L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuato da Bluenergy anche in bolletta; in tal caso farà fede la data di emissione della bolletta. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta, il credito verrà erogato al cliente con rimessa diretta.

(5) Conseguente ad ogni comunicazione scritta, fatta pervenire a Bluenergy, anche per via telematica, con la quale un cliente esprime lamentele circa una fatturazione non dovuta, per passaggio del cliente ad altro fornitore, e periodo fatturato di competenza del fornitore terzo.

(6) Misurati tra la data di ricevimento da parte di Bluenergy della richiesta scritta di rettifica di fatturazione per consumi relativi ad un punto di prelievo o di riconsegna il cui contratto di dispacciamento e/o di trasporto non sono nella disponibilità di Bluenergy, e la data di accredito al cliente delle somme non dovute, inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di Bluenergy di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore. L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuato da Bluenergy anche nella bolletta di fine rapporto; in tal caso farà fede la data di emissione della bolletta. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato nella bolletta di fine rapporto, il credito verrà erogato al cliente con rimessa diretta.

Standard generali

cfr. TIQV, art. 14.2, Tabella 2

Indicatore	Standard generale
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (7)	massimo 30 giorni solari (8) nel 95% dei casi

(7) Ogni comunicazione scritta, fatta pervenire a Bluenergy, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio elettrico e/o gas non collegabile ad un disservizio percepito, ivi compresa la comunicazione del cliente diretta al venditore entrante, ai sensi della delibera ARERA ARG/eit 191/09 ed avente ad oggetto l'applicazione del corrispettivo C^{MOR}.

(8) Misurati tra la data di ricevimento da parte di Bluenergy della richiesta scritta di informazioni e la data di invio al richiedente da parte di Bluenergy della risposta, inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di Bluenergy di dati tecnici.

In caso di mancato rispetto di tali standard specifici di qualità, Bluenergy corrisponderà al cliente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 25,00 €, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base, ovvero 50,00 €;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base, ovvero 75,00 €.

Bluenergy non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili al cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi; solo limitatamente agli standard generali, rientrano tra gli impedimenti provocati da terzi eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti dal venditore per poter fornire al cliente risposta motivata a reclamo scritto o a richiesta scritta di informazioni o a richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Inoltre Bluenergy non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese di energia elettrica ai sensi dell'art.45.6 dell'Allegato A della delibera ARERA n.333/07;
- b) nel caso in cui al cliente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente perché non contengono le informazioni minime a ciò necessarie.

Bluenergy accrediterà al cliente l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore del cliente finale, che verrà detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, verrà comunque corrisposto al cliente entro 8 mesi dalla data di ricevimento da parte di Bluenergy del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione verrà indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente". Nel medesimo documento verrà inoltre indicato che "la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Inoltre l'Autorità ha stabilito ulteriori casi di indennizzo automatico nel caso di violazione delle seguenti clausole contrattuali:

- **mancato rispetto della periodicità di emissione delle fatture**, stabilita nel contratto (20,00 €; rif.to Codice di Condotta Commerciale, Allegato A alla del. AREG/Com 104/10 di data 8/7/2010, art.14.1.a);
- **mancata o irregolare comunicazione, in forma scritta, di variazioni unilaterali di clausole contrattuali**, prima di 60 giorni dalla decorrenza della variazione stessa (30,00 €; rif.to Codice di Condotta Commerciale, Allegato A alla del. AREG/Com 104/10 di data 8/7/2010, art.14.1.b);
- **emissione della fattura di chiusura oltre i termini previsti dalla normativa vigente*** (4,00 € nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la fattura, maggiorato di 2,00 € ogni 10 giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22,00 € per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari; da riconoscere nella medesima fattura di chiusura);
- **mancata messa a disposizione dei dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura**, da parte dell'impresa di distribuzione, decorso un tempo superiore a 30 giorni dalla cessazione della fornitura (35,00 €; in questo caso l'indennizzo automatico è erogato dall'impresa di distribuzione e riconosciuto al cliente finale tramite il venditore, il quale ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale; rif.to del. AREG/Com 100/2016/R/Com di data 10/3/2016, art.11).

Anche per tali indennizzi le modalità per la corresponsione, i limiti temporali, le causali e le indicazioni da inserire nei documenti di fatturazione sono le medesime.

* Art.3.1 del. AREG/Com 100/2016/R/Com di data 10/3/2016: *Al fine di recapitare la fattura di chiusura entro sei settimane decorrenti dal giorno della cessazione della fornitura, il venditore è tenuto a procedere con la relativa emissione non oltre: a) il secondo giorno solare precedente lo*

scadere di tale periodo di sei settimane, qualora nel contratto di fornitura siano previste modalità di emissione della fattura in formato elettronico; b) l'ottavo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo di sei settimane, nei casi differenti da quelli di cui alla precedente lettera a).

Per quanto riguarda la qualità dei servizi telefonici (call center), l'Autorità ha stabilito indicatori e standard obbligatori relativamente all'accessibilità al servizio, al tempo medio di attesa e al livello di servizio (percentuale di chiamate andate a buon fine), allo scopo di limitare code di attesa troppo lunghe e ridurre il fenomeno delle linee occupate.

Standard generali di qualità dei call center

cfr. TIQV, art.27.1, Tabella 3

Indicatore	Standard generale
Accessibilità al servizio (AS) (9)	≥ 95%
Tempo medio di attesa (TMA) (10)	≤ 200 secondi
Livello di servizio (LS) (11)	≥ 80%

(9) Rapporto tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100.

(10) Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore; viene calcolato come media aritmetica dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti che:

a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
 b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

(11) Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche dei clienti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate dei clienti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100.

GRADO DI RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE, ANNO 2017
Standard specifici

Clienti di gas naturale in bassa pressione (BP), forniti in regime di tutela (<i>Servizio di tutela</i>)					
Indicatore	Numero richieste	Fuori standard	Grado di rispetto	Tempo medio (giorni)	Indennizzi erogati
Risposte motivate a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	2	0	100,0%	18,0	---
Rettifica di fatturazione	2	0	100,0%	8,5	---
Rettifica di doppia fatturazione	0	0	---	---	---

Clienti di gas naturale in bassa pressione (BP), forniti in regime di mercato libero					
Indicatore	Numero richieste	Fuori standard	Grado di rispetto	Tempo medio (giorni)	Indennizzi erogati
Risposte motivate a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	624	0	100,0%	19,3	---
Rettifica di fatturazione	344	0	100,0%	15,5	---
Rettifica di doppia fatturazione	0	0	---	---	---

Standard generali

Indicatore	Clienti di gas naturale in bassa pressione (BP), forniti in regime di tutela (<i>Servizio di tutela</i>)	Clienti di gas naturale in bassa pressione (BP), forniti in regime di mercato libero
	Percentuale raggiunta	Percentuale raggiunta
Risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	100,0%	99,8%

Standard generali di qualità del call center (servizi gas naturale e energia elettrica)

Indicatore	Valore raggiunto 1° semestre 2017	Valore raggiunto 2° semestre 2017
Accessibilità al servizio (AS)	100%	100%
Tempo medio di attesa (TMA)	25 secondi	16 secondi
Livello di servizio (LS)	95,0%	97,4%

Dati identificativi del cliente finale:		
Nome e Cognome / Rag.Sociale		
Indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura)		
Email		
Telefono		
Dati identificativi della fornitura:		
Servizio cui si riferisce il reclamo:	<input type="checkbox"/> ENERGIA ELETTRICA	<input checked="" type="checkbox"/> GAS NATURALE
Codice identificativo del punto di prelievo (reperibile in bolletta)	POD: IT E	PDR:
Codice cliente (se POD e/o PRD non disponibili)	EN	/
Indirizzo di fornitura		
Argomento del reclamo: (barrare in corrispondenza della voce prescelta)		
<input type="checkbox"/> 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	
<input type="checkbox"/> 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 (C ^{MOR})	
<input type="checkbox"/> 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	
<input type="checkbox"/> Fatturazione	Reclami e richieste relativi a: correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, autolettura, periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, effettuazione di pagamenti e rimborsi, imposte, canone TV, promozioni, deposito cauzionale, importi anomali	
<input type="checkbox"/> 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	
<input type="checkbox"/> 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	
<input type="checkbox"/> Bonus sociale	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni	
<input type="checkbox"/> 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	
<input type="checkbox"/> Altro	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza	
Breve descrizione dei fatti contestati:		
Data:	Firma del reclamante:	

Gentile cliente, la compilazione del presente modulo di reclamo è finalizzata a comprendere meglio le Sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio sempre più soddisfacente e rispondente ai suoi bisogni.

MODALITÀ DI INOLTRO

Il presente modulo di reclamo può essere inoltrato a mezzo posta a Bluenergy Group SpA, Casella Postale n.23 - 33030 Campofornido (UD), oppure consegnato presso uno degli Uffici di Zona (elenco su www.bluenergygroup.it).

MODALITÀ DI GESTIONE

Bluenergy Group SpA, in conformità a quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ai sensi della delibera ARG/Com 164/08 e ss.mm.ii., si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo entro 40 giorni solari e a risolvere l'irregolarità rilevata. La segnalazione ricevuta sarà gestita dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al Distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva. Ove venga riscontrato il mancato rispetto delle tempistiche di risposta al reclamo da lei inoltrato, avrà diritto

a ricevere un indennizzo automatico come previsto dall'ARERA ai sensi della del. ARG/com 164/08, che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile.

INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti con la sottoscrizione del presente modulo saranno trattati per gestire e rispondere al reclamo presentato dal Cliente e, in ogni caso per finalità strettamente connesse e/o collegate al contratto di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica sottoscritto, così come previsto dall'art. 27 delle Condizioni Generali di Contratto e dall'informativa rilasciata ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 196/2003, facente parte integrante e sostanziale del contratto stesso.

⁽¹⁾ Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta fatta pervenire a Bluenergy, anche per via telematica, con la quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori o di categoria, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Bluenergy e il cliente finale.
(rif.to art.1.1 TIQV - Allegato A alla del. ARERA 413/2016/R/Com)

Dati identificativi del cliente finale:		
Nome e Cognome / Rag.Sociale		
Indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura)		
Email		
Telefono		
Dati identificativi della fornitura:		
Servizio cui si riferisce il reclamo:	<input type="checkbox"/> ENERGIA ELETTRICA	<input checked="" type="checkbox"/> GAS NATURALE
Codice identificativo del punto di prelievo (reperibile in bolletta)	POD: IT E	PDR:
Codice cliente (se POD e/o PRD non disponibili)	EN	/
Indirizzo di fornitura		
Autolettura (da indicare nel caso di reclamo relativo a fatturazione di importi anomali)	effettuata in data ____/____/____ contatore a fasce orarie: F1 - kWh _____ F2 - kWh _____ F3 - kWh _____ contatore monorario: kWh _____	effettuata in data ____/____/____ Smc _____
Argomento del reclamo: (barrare in corrispondenza della voce prescelta)		
<input checked="" type="checkbox"/> Fatturazione	Reclami e richieste relativi a: correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, autolettura, periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, effettuazione di pagamenti e rimborsi, imposte, canone TV, promozioni, deposito cauzionale, importi anomali	
Breve descrizione dei fatti contestati:		
Data:	Firma del reclamante:	

Gentile cliente,
la compilazione del presente modulo di reclamo fatturazione di importi anomali è finalizzata a comprendere meglio le Sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio sempre più soddisfacente e rispondente ai suoi bisogni.

MODALITÀ DI INOLTRO
Il presente modulo di reclamo può essere inoltrato a mezzo posta a Bluenergy Group SpA, Casella Postale n.23 - 33030 Campofornido (UD), oppure consegnato presso uno degli Uffici di Zona (elenco su www.bluenergygroup.it).

MODALITÀ DI GESTIONE
Bluenergy Group SpA, in conformità a quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ai sensi della delibera ARG/Com 164/08 e ss.mm.ii., si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo fatturazione importi anomali entro 40 giorni solari e a risolvere l'irregolarità rilevata. La segnalazione ricevuta sarà gestita dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al Distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esauriente. Ove venga riscontrato il mancato rispetto delle tempistiche di risposta al reclamo da lei inoltrato, avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico come previsto dall'ARERA ai sensi della del. ARG/com 164/08, che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile.

INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI
I dati raccolti con la sottoscrizione del presente modulo saranno trattati per gestire e rispondere al reclamo presentato dal Cliente e, in ogni caso per finalità strettamente connesse e/o collegate al contratto di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica sottoscritto, così come previsto dall'art.

27 delle Condizioni Generali di Contratto e dall'informativa rilasciata ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 196/2003, facente parte integrante e sostanziale del contratto stesso.

(1) Per reclamo per fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di energia elettrica si intende il reclamo che riguarda le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione o dal contratto: a) basate su dati di misura rilevati o stimati che facciano seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati, il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

(rif.to artt. 9.1 e 9.2 TIQV - Allegato A alla del. ARERA 413/2016/R/Com