

Condizioni generali di fornitura del Gas Naturale UNOGAS ENERGIA S.P.A. (Servizio di Tutela)

Art. 1 - Definizioni e normative di riferimento

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

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

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

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

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

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

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

Cliente o Cliente finale: è il Cliente domestico che richiede la fornitura del gas, per uso proprio, con applicazione delle condizioni economiche e contrattuali previste dall'ARERA per i Clienti del servizio di tutela.

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

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

Codice del consumo: è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (pubblicato in G.U. n. 235 del 08/10/2005, Suppl. Ordinario n. 162).

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

Contratto: è l'insieme delle regole che disciplinano la fornitura di gas da parte di Unogas Energia S.p.A. S.p.A. al Cliente, contenute nelle Condizioni Generali di Fornitura, nell'Allegato Economico, nella Proposta di Contratto e negli Allegati.

Contratto o attivazione non richiesta: ai sensi della deliberazione dell'Autorità del 19 aprile 2012 153/2012/R/com sono, rispettivamente, il contratto tra il Venditore ed il Cliente finale avente diritto al servizio di tutela, che quest'ultimo ritiene derivi da una pratica commerciale scorretta e lo switching e/o accesso per sostituzione compiuto al fine di eseguire un contratto non richiesto dal Cliente finale.

Deliberazione 229/01: è la deliberazione dell'Autorità del 11 dicembre 2001 "Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai Clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481".

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

Deliberazione 153/2012/R/com: è la deliberazione dell'Autorità del 19 aprile 2012 che, all'Allegato A, disciplina le "Misure preventive e ripristinatorie nei casi di presunti contratti ed attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale".

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

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

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

Fornitore o Società: UNOGAS ENERGIA S.P.A., con sede legale e recapito postale in Via Caldera, 21 20153 Milano (MI).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Servizio di tutela: consiste nella fornitura di gas naturale alle condizioni economiche previste dall'Autorità con il TIVG; il servizio di tutela è offerto nel rispetto delle disposizioni previste dal Codice di condotta commerciale e delle disposizioni in materia di condizioni contrattuali e di qualità commerciale adottate dall'Autorità. Hanno diritto al servizio di tutela i Clienti finali con riferimento alle seguenti tipologie di appartenenza: a) PdR nella titolarità di un Cliente Domestico; b) PdR relativo ad un Condominio con uso domestico, con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 2 - Oggetto del Contratto

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

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

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

Art. 3 - Disciplina del Contratto

3.1 La fornitura è regolata:

- dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura;
- dall'Allegato Economico;
- dalla Proposta di Contratto;
- dalle condizioni contenute negli allegati contrattuali;
- dalle norme emanate dalle competenti Autorità, con particolare riguardo alle deliberazioni dell'ARERA.

3.2 Fatto salvo quanto previsto all'art. 1.2, la Società si riserva di modificare unilateralmente per giustificato motivo le condizioni contrattuali.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 4 - Uso del gas

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

4.2 Il Cliente non può:

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

Art. 5 - Inizio della fornitura ed esecuzione del contratto

5.1 L'inizio della fornitura è subordinato:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.5 Il Contratto avrà durata di 12 (dodici) mesi dall'avvio della fornitura, dopodiché si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo l'esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, di cui al successivo art. 6.7.

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

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

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

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

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

Art. 7 - Accesso agli impianti

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

Art. 8 - Modalità di fornitura e rilevazione dei consumi

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

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

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

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

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

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

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

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

9.1 Il presente Contratto, come da Allegato Economico allegato, prevede l'applicazione delle condizioni economiche stabilite dall'ARERA per i Clienti del mercato tutelato (servizio di tutela) ai sensi del TIVG.

Le condizioni economiche di fornitura applicate ai Clienti del servizio di tutela, e relativi aggiornamenti in base a provvedimenti dell'ARERA, vengono pubblicate in apposita sezione del sito www.unogas.it, denominata Offerta servizio di tutela gas. Le variazioni delle condizioni economiche, dovute ad indicizzazioni o adeguamenti, verranno rese note e applicate sulle fatture emesse successivamente alla data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione, limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo a detta data.

In conformità a quanto previsto dall'allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com (Bolletta 2.0), in bolletta vengono indicate per esteso le deliberazioni dell'ARERA che hanno stabilito gli aggiornamenti e la data da cui iniziano ad essere applicati. L'attribuzione dei consumi avviene su base giornaliera considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo o con le diverse modalità stabilite dall'Autorità.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.10 Il Cliente, in conformità alla deliberazione 229/01, nei casi e con le modalità previste dall'art. 12 bis del TIVG, può richiedere la rateizzazione dei corrispettivi dovuti - purché superiori ad euro 50,00 (cinquanta/00) - nei seguenti casi:

a) per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile, qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta di conguaglio e gli addebiti fatturati nelle bollette stimate o in acconto sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;

b) 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;

c) per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio;

d) per tutti i Clienti nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista all'articolo 4 del TIF;

e) per i Clienti nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere del presente comma. A tal fine, nei casi di cui sopra, il Cliente viene informato tramite la bolletta stessa, sia della possibilità di ottenere una rateizzazione dei corrispettivi dovuti, sia sulle modalità di richiesta. Il Cliente che intende chiedere la rateizzazione ne dovrà

dare comunicazione alla Società entro 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza. Le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10.8 Le letture dei Contatori costituiscono prova dell'avvenuto consumo, salvo comprovato errore materiale.

L'impresa di Distribuzione locale competente pubblica sul proprio sito internet il calendario dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure del gas naturale ed è tenuta a prendere in carico la misura raccolta dal Cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo anche per il tramite di nota cartacea affissa alla porta della propria abitazione o luogo similare.

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

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

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

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

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

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

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

Per evitare o interrompere detta procedura è necessario che venga documentato l'avvenuto pagamento mediante l'invio di copia del relativo bollettino di pagamento via e-mail o a mezzo fax all'indirizzo o al numero indicati nella comunicazione di sollecito. Ove si prorogga l'insolvenza, decorsi 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del suddetto termine ultimo di pagamento, la Società potrà procedere ad avviare le attività previste dal Titolo II del TIMG, in particolare, richiedendo al Distributore, con riferimento ai punti di riconsegna disalimentabili, la sospensione della fornitura ovvero *l'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna*, fatta salva ogni altra azione per il recupero del credito.

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

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

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

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

- a) copia delle fatture non pagate;
- b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale;
- c) copia della risoluzione del contratto con il Cliente finale e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del Cliente;
- d) copia del contratto di fornitura (ove disponibile) o, in subordine, dell'ultima fattura pagata;
- e) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 13 - Risoluzione del Contratto

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

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

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

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

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

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

Art. 14 - Garanzie

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

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

14.2 In ogni caso il livello massimo del deposito cauzionale, in conformità a quanto prescritto nel TIVG, è così determinato:

a) per i punti di riconsegna nella titolarità di Clienti ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa annua ai sensi del TIBEG:

- Euro 25,00 (venticinque/00), per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno;
- Euro 77,00 (settantasette/00), per i Clienti con consumo da 500 Smc/anno fino a 5.000 Smc/anno;
- valore di una mensilità di consumo medio annuo al netto delle imposte, per i Clienti con consumo da 5.000 Smc/anno.

b) per tutti gli altri punti di riconsegna:

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

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

14.4 Laddove sia stato corrisposto il deposito cauzionale, il relativo importo, qualora il Cliente non abbia fatture insolute, verrà restituito entro sei settimane decorrenti dalla cessazione della fornitura, maggiorato degli interessi legali, in conformità a quanto disposto dall'Autorità.

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

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

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

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

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

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

15.2 Nel caso in cui il Contratto sia stato concluso in luogo diverso dai locali commerciali della Società o attraverso forme di comunicazione a distanza, il Cliente che ritenga di essere stato oggetto di un Contratto o di una attivazione non richiesta - ai sensi della deliberazione 153/2012/R/com - non appena lo riscontri (e comunque non più tardi di 30 (trenta) giorni solari dalla data in cui ne ha avuto effettiva conoscenza), può inviare alla Società un "reclamo per contratto non richiesto".

Per data in cui ne ha avuto conoscenza si intende:

- a) il decimo giorno solare successivo alla data in cui il Venditore ha inviato la conferma del contratto, e ciò anche nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali qualora la conferma venga inviata successivamente alla conclusione del contratto stesso;

b) la data di scadenza del pagamento della prima bolletta emessa dal Venditore non richiesto, nei casi diversi dal precedente alinea.

Al reclamo dovrà essere allegata copia della documentazione attestante la data di conoscenza del contratto non richiesto o dell'attivazione non richiesta (ad esempio, una copia della bolletta). In caso di reclamo per contratto non richiesto, la Società non potrà dar corso alla sospensione della fornitura per morosità fino alla definizione della controversia.

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

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

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

Art. 16 - Livelli specifici e generali di qualità, indennizzi automatici e Protocolli di autoregolazione

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

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

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

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

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

16.5 Qualora la Società, ai sensi della deliberazione 153/2012/R/com, singolarmente o in forma congiunta, si doti di un Protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti ed attivazioni non richiesti, che preveda l'applicazione di procedure ulteriori rispetto agli adempimenti in materia già previsti dalla regolazione dell'Autorità, l'adozione di tale protocollo sarà

comunicata al Cliente in fase preliminare alla conclusione del Contratto. I contenuti del protocollo saranno inoltre indicati nel sito internet della Società con adeguata evidenza.

Art. 17 - Risoluzione di controversie

17.1 Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, all'esecuzione, alla validità o alla risoluzione del Contratto, sarà esclusivamente competente il Foro di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

Art. 18 - Diritto di ripensamento

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

Art. 19 - Consegna copia integrale del Contratto

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

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

Art. 20 - Disposizioni finali

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

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

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

Art. 21 – Trattamento dei Dati Personali. Informativa

21.1 Il trattamento da parte di Unogas dei dati personali del Cliente, il cui conferimento è condizione essenziale per la conclusione ed esecuzione del Contratto, avverrà nel rispetto del Regolamento Europeo n. 679/2016 e successivi provvedimenti attuativi e s.m.i. ("Regolamento" o "GDPR") ai fini della conclusione e/o esecuzione del contratto e/o della gestione dei necessari rapporti con il Distributore Gas sulla base del codice di rete, e con il Distributore Elettrico e Terna, soggetti ai quali i dati potranno essere a tal fine comunicati. Il trattamento avverrà inoltre al fine di adempiere a obblighi di legge, regolamenti o disposizioni comunitarie. Unogas, quale Titolare del trattamento dei dati personali del Cliente, è abilitata senza necessità di preventivo consenso del Cliente a trattare i dati personali nei casi stabiliti dal Codice (art. 6.1 lett.b). I dati saranno altresì comunicati ad imprese terze che svolgeranno per conto di Unogas compiti di natura tecnica, operativa ed organizzativa e saranno a loro volta designate quali responsabili del trattamento. Si tratta di società che svolgono in particolare attività di trasmissione, archiviazione, imbustamento e stampa delle comunicazioni e dei documenti della clientela, revisione contabile e certificazione del bilancio, attività di recupero del credito etc.. Gli artt.15, 16, 17, 18, 20 e 21 del GDPR che conferiscono, in particolare, la facoltà di: a) ottenere dal Titolare la conferma dell'esistenza di propri dati personali, ed in tal caso l'accesso agli stessi ed alle informazioni quali: (i) le finalità del trattamento; (ii) le categorie di dati personali in questione; (iii) i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se si tratta di destinatari situati in Paesi Terzi o Organizzazioni Internazionali; (iv) quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo; b) ottenere dal Titolare del trattamento la rettifica, ai sensi dell'Articolo 16, dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo; tenuto conto delle finalità del trattamento, l'Interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa; c) ottenere dal Titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo ed il Titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali, se sussiste uno dei motivi indicati dal comma 1 dell'Articolo 17, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge; d) ottenere dal Titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi disciplinate dall'Articolo 18 comma 1; e) ottenere dal Titolare del trattamento la portabilità dei dati, ai sensi dell'Articolo 20, ossia di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico, i dati personali che lo riguardano forniti a un Titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati ad un altro Titolare del trattamento senza impedimenti da parte del primo Titolare cui li ha forniti, qualora ricorrano le condizioni indicate dall'Articolo 20 comma 1; inoltre, l'Interessato ha diritto ad ottenere la trasmissione diretta da un Titolare del trattamento all'altro, qualora tecnicamente fattibile; f) opporsi, in tutto o in parte,

ai sensi dell'art. 21: (i) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; (ii) al trattamento dei dati personali che lo riguardano a fini di invio di ulteriori comunicazioni attinenti ad iniziative ed eventi promossi dal Titolare. Unogas garantisce che i dati del Cliente saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza, raccolti e registrati per scopi legittimi su esplicitati. Unogas precisa anche che i dati, nel loro complesso, saranno conservati nella titolarità di Unogas presso Unogas Energia S.p.A - Via Periane 21, 18018, Taggia (IM). Il Responsabile del Trattamento dei Dati Personali è l'Amministratore Delegato al quale è possibile rivolgersi per esercitare i diritti, unitamente al DPO, ADEMPIA SRL. Tutti i dati di contatto e le informazioni in merito alla privacy sono contenute nell'apposita Informativa allegata alla documentazione contrattuale.

21.2 Previo esplicito consenso del Cliente, espresso mediante selezione della relativa opzione nella modulistica contrattuale messa a disposizione di Unogas, i dati potranno essere trattati anche per: a) future iniziative promozionali curate da Unogas e dalle Società del Gruppo Unogas e/o controllate o collegate dal gruppo Unogas; b) analisi e ricerche di mercato curate direttamente da Unogas Energia SpA o da società Terze. Quanto sopra nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della riservatezza ex D.Lgs n. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 679/2016, ivi compreso quanto disposto dal D.P.R. n. 178/ del 2010 contenente "il Regolamento Recante istituzione e gestione del registro pubblico degli abbonati che si oppongono all'utilizzo del proprio numero telefonico per vendite o promozioni commerciali". Il consenso al trattamento dei dati per le suddette finalità è facoltativo e l'eventuale mancato consenso non impedisce la conclusione, ne pregiudica l'esecuzione, la gestione ed il rinnovo del Contratto.

21.3 Unogas garantisce che i dati del Cliente saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza, raccolti e registrati per scopi legittimi su esplicitati.

I dati assoggettabili al trattamento, anche con strumenti elettronici o comunque automatizzati atti a consentire la loro raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la cancellazione e la distruzione, saranno trattati dalle funzioni aziendali preposte alla gestione operativa, amministrativa e contabile del rapporto commerciale, il cui personale è specificamente incaricato del trattamento e opportunamente istruito al fine di garantire la riservatezza e evitare la perdita, la distruzione, gli accessi non autorizzati o trattamenti non consentiti degli stessi dati. I dati saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge. Unogas precisa anche che i dati, nel loro complesso, saranno conservati nella titolarità di Unogas presso Unogas Energia S.p.A - Via Periane 21, 18018, Taggia (IM). La Società ha identificato un Responsabile della Protezione dei Dati ai sensi degli articoli 37 e seguenti del Regolamento, che si individua nella società ADEMPIA SRL, P.IVA. 09045390961, con sede in Milano, Via Caldera 21. Tale soggetto potrà essere contattato per chiarimenti e questioni inerenti il trattamento dei dati personali ai seguenti recapiti: ADEMPIA SRL, via Periane 21, email: privacy@unogas.it, tel. 0184.46421. Per aggiornamenti sul Responsabile del Trattamento dei dati personali è a disposizione del Cliente il Servizio Clienti al numero verde indicato sul sito internet.

Art. 22 - Responsabilità Amministrativa

22.1 Con riferimento all'esecuzione delle attività oggetto del presente Contratto, il Cliente dichiara di aver preso visione e di essere a conoscenza del contenuto del "Modello 231", che include anche il Codice Etico Unogas Energia, elaborato da Unogas in riferimento alla normativa vigente in materia di illecito amministrativo della persona giuridica dipendente da reato commesso da amministratori, dipendenti e/o collaboratori. A tale riferimento, il documento sopra citato è disponibile sul sito internet www.unogas.it e il Cliente, in ogni momento, avrà inoltre la facoltà di richiedere ad Unogas la consegna della copia cartacea, salvo il diritto di Unogas di richiedere il rimborso spese.