

CONTRATTO PER LA SOMMINISTRAZIONE CONTINUA DI GAS NATURALE

Clienti con consumo inferiore a 200.000 smc/anno

Condizioni Generali di Fornitura

ART. 1 - DEFINIZIONI E OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Agli effetti e per l'interpretazione del Contratto si considerano valide, oltre alle definizioni indicate nella normativa di riferimento, le seguenti definizioni: **FORNITORE**: Sinergas S.p.A., con sede in Carpi, via S. Bernardino Realino n. 4, società che esercita l'attività di somministrazione di gas naturale in conformità alle condizioni pattuite; **DISTRIBUTORE LOCALE**: la società che gestisce l'impianto di Distribuzione del gas e il servizio di trasporto del gas sulla rete di gasdotti locali dal punto di alimentazione al Punto di Riconsegna del Cliente. **AEEGSI**: Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico; **DELIBERA**: Delibera emanata dall'AEEGSI; **CLIENTE O CLIENTE FINALE**: la persona fisica o giuridica che sottoscrive con il Fornitore un contratto per la fornitura di gas naturale, prodotti e/o servizi accessori oggetto del contratto; ove il Cliente sia un condominio, le obbligazioni derivanti dal contratto vengono assunte in via solidare da tutti i condomini. **CODICE DEL CONSUMO**: è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i., GU n.235 del 8-10-2005 - Suppl. Ordinario n. 162, "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" come successivamente integrato e modificato; **CONTRATTO**: il Contratto di somministrazione di gas naturale concluso tra il Fornitore ed il Cliente e regolamentato dalla Documentazione Contrattuale; **DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE**: l'insieme delle previsioni normative contenute nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF), nelle Condizioni Particolari con relativa scheda di confrontabilità (ove prevista), nelle informazioni aggiuntive per il cliente (Nota Informativa), nell'informativa sulla Privacy, nella documentazione inerente gli aspetti fiscali (accise, IVA, SDD, ecc), nella dichiarazione dati catastali, nella modulistica accessoria (Modulo di recesso, di reclamo, ecc) e nella Proposta di Contratto che complessivamente disciplinano il contratto. In caso di discordanza tra le CGF e le Condizioni Particolari, queste ultime prevarranno sulle prime; **PUNTO DI RICONSEGNA o PUNTO DI PRELIEVO (PdR)**: il punto in cui il Fornitore mette a disposizione del Cliente il gas naturale, dettagliatamente indicato nella Proposta di Contratto; **PUNTO DI RICONSEGNA (PdR) NON DISALIMENTABILE**: in base a quanto previsto dall'art. 1.1 del TIMG è considerato non disalimentabile quel punto di riconsegna nella titolarità di una struttura pubblica o privata che svolge una attività riconosciuta di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposto, carceri e scuole; **PUNTO DI RICONSEGNA (PdR) DISALIMENTABILE**: è considerato disalimentabile il PdR in tutti gli altri casi; **CLIENTE DEL MERCATO LIBERO**: è il Cliente finale che ha sottoscritto un'offerta di fornitura di gas naturale nel mercato libero; **CLIENTE IN REGIME DI TUTELA**: è il Cliente finale che ha sottoscritto un'offerta di fornitura di gas naturale alle condizioni economiche previste dall'AEEGSI con il TIVG e s.m.i.; 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; **CLIENTE DOMESTICO**: è il Cliente nella titolarità di un Punto di Prelievo per uso domestico, come definito dalla Delibera n. 64/09 e s.m.i.; **CLIENTE NON DOMESTICO**: è il Cliente che utilizza il gas per usi diversi; **PERIODO DI VALIDITÀ**: periodo di applicabilità delle condizioni economiche; **RECLAMO SCRITTO**: ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Fornitore, anche per via telematica, con cui il Cliente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o una 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 con-

trattuale, dal contratto di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale (ad eccezione delle richieste di rettifica di fatturazione), compresa l'ipotesi di contratto o attivazione non richiesti, ai sensi della Delibera 153/2012/R/com e s.m.i.; **RICHIESTA DI RETTIFICA FATTURAZIONE**: ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Fornitore, anche per via telematica, con la quale il Cliente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito al servizio gas; **MOROSITÀ**: è l'inadempimento del pagamento degli importi dovuti dal Cliente Finale al Fornitore in base al relativo contratto per la somministrazione di gas naturale; **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'elettrovalvola 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; **INTERRUZIONE DELL'ALIMENTAZIONE DEL PUNTO DI RICONSEGNA**: operazione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del Cliente finale; l'esecuzione dell'interruzione dell'alimentazione determina la cessazione del servizio di distribuzione per il PdR. Per ottenere la riattivazione della fornitura il Cliente dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo Contratto di fornitura; **CESSAZIONE AMMINISTRATIVA DEL PUNTO DI RICONSEGNA**: azione finalizzata a cessare il servizio di distribuzione presso il PdR corrispondente al contratto risolto per inadempimento; a seguito della cessazione amministrativa il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo Contratto di somministrazione. **SII**: Sistema Informativo Integrato, istituito con la legge 129/2010 per gestire lo scambio dei dati tra gli operatori; **SWITCHING**: è la richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura formulata al Distributore Locale da parte dell'Utente del Servizio di Distribuzione, ai sensi dell'art. 14 della Delibera n. 138/04 e s.m.i..

PRINCIPALI DELIBERE:

Delibera n. 229/01: "Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas naturale ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481" e s.m.i.;

Delibera n. 138/04: "Adozione di garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e di norme per la predisposizione dei codici di rete" e s.m.i.;

Delibera n. 108/06: "Modifiche ed integrazioni alle deliberazioni 29 luglio 2004, n. 138/04 e 29 settembre 2004, n. 168/04 e approvazione del codice di rete tipo del servizio di distribuzione gas naturale" e s.m.i.;

Delibera 302/2016/R/com contenente la "Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura." e s.m.i.;

Delibera ARG/ gas 120/08: Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas naturale per il periodo di regolazione 2009-2012(TUDG): approvazione della Parte I "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas naturale per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)" e s.m.i.;

Delibera n. 574/2013/R/gas: Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (TUDG): approvazione della Parte I "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e

di misura del gas naturale per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG)” e s.m.i.;

Delibera n. 572/2013/R/gas: “Approvazione delle disposizioni in tema di ricostruzione dei consumi di gas naturale a seguito di accertato malfunzionamento del gruppo di misura” e s.m.i.;

TIQV (Testo Integrato Qualità di Vendita): è il Testo integrato delle disposizioni dell’AEEGSI in materia di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale approvato con deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com “Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell’energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0” e s.m.i.

Delibera 367/2014/R/gas: “Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 per le gestioni di ambito e altre disposizioni in materia tariffaria.” Approvazione del Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas naturale per il periodo di regolazione; 2014-2019 (TUDG): Parte II “Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RTDG) e s.m.i.;

Delibera ARG/gas 64/09: “Approvazione del Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG)” e s.m.i.;

CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE: Allegato A alla Delibera ARG/com 104/10: “Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali” e s.m.i..

Delibera ARG/gas 99/11: “Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio del gas naturale: servizio di default, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e approvazione del Testo Integrato Morosità Gas (TIMG). Modifiche ed integrazioni alla disciplina vigente in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica” e s.m.i.;

153/2012/R/com: “Adozione di misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti ed attivazioni non richiesti di energia elettrica e/o di gas naturale” e s.m.i.;

Delibera 67/2013/R/com: “Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale in materia di costituzione in mora” e s.m.i.;

TIF (Testo Integrato di Fatturazione): è il Testo integrato delle disposizioni dell’AEEGSI in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale approvato con deliberazione dell’Autorità 4 agosto 2016, 463/2016/R/com “Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura” e s.m.i.;

Legge n. 129 del 13 agosto 2010: Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105, recante misure urgenti in materia di energia. Proroga di termine per l’esercizio di delega legislativa in materia di riordino del sistema degli incentivi.

TICO (Testo Integrato Conciliazione): è il Testo integrato delle disposizioni dell’AEEGSI in materia di procedure per la risoluzione delle controversie, approvato con deliberazione dell’Autorità 05 maggio 2016, 209/2016/E/com “Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (TICO)” e s.m.i..

1.2 Il Contratto ha per oggetto la fornitura di gas naturale al Punto di Prelievo del Cliente e degli altri servizi accessori da parte del Fornitore in conformità alle condizioni pattuite e alle condizioni tecniche previste dal Distributore Locale conformemente al Codice di Rete.

1.3 Ai fini dell’esecuzione del Contratto, il Fornitore provvederà a stipulare i Contratti per i servizi di trasporto e distribuzione del gas naturale ed a porre in essere tutto quanto necessario ed opportuno

a tal fine, in conformità anche a quanto richiesto dai gestori di rete competenti. A tale scopo, il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza a titolo gratuito al Fornitore (o ad altro soggetto da questi indicato) per l’espletamento delle attività di cui sopra. I servizi cesseranno alla data di risoluzione per qualsivoglia causa del Contratto.

ART. 2 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO RIPENSAMENTO ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA VOLTURA

2.1 Il Contratto si conclude per adesione nel momento in cui il Cliente ne riceve l’accettazione (su supporto durevole) scritta da parte del Fornitore entro 45 giorni dalla data di sottoscrizione della Proposta di Contratto. Ove ne ricorrano le condizioni, il Contratto è soggetto alle disposizioni relative ai contratti a distanza di cui al D.Lgs 206/2005 “Codice del consumo, a norma dell’art. 7 della l. 29 luglio 2003, n. 229”. (di seguito “Codice del Consumo”), pubblicato in Supplemento ordinario n. 162 alla Gazzetta Ufficiale, 8 ottobre 2005, n. 235 e come successivamente integrato e modificato. Ai fini della conclusione del Contratto, il Fornitore non addebita alcun costo per la trasmissione della documentazione; restano a carico del Cliente i costi che lo stesso sostiene per l’invio al Fornitore della documentazione di propria competenza, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, i costi di connessione per la trasmissione telematica, i costi postali per l’invio della documentazione in formato cartaceo o i costi telefonici per l’invio tramite fax.

2.2 Qualora il Contratto di fornitura sia stato concluso in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o attraverso tecniche di comunicazione a distanza, il Cliente domestico potrà recedere, senza alcun onere né motivazione, entro 14 (quattordici) giorni lavorativi mediante l’invio al Fornitore entro il suddetto termine di una comunicazione esplicita a mezzo raccomandata A/R, fax o posta elettronica (c.d. diritto di ripensamento). Per rispettare il suddetto termine di 14 giorni è sufficiente che il Cliente invii la comunicazione relativa all’esercizio del diritto di recesso prima della scadenza di tale termine. A tal fine il Cliente Domestico può utilizzare anche il modulo tipo di recesso contenuto nella Documentazione Contrattuale, ovvero effettuare la comunicazione in altra forma purché contenga i dati essenziali previsti dalla normativa di riferimento. Il Cliente Domestico ha la facoltà di richiedere l’avvio dell’esecuzione del contratto prima della scadenza del periodo di ripensamento. Qualora non sia presentata richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l’esecuzione del contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento. Nel caso di richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, il Cliente potrà comunque esercitare il suddetto diritto nei termini previsti e, in tali casi, lo stesso sarà tenuto a corrispondere al Fornitore gli importi relativi ai costi sostenuti. In particolare, il Fornitore potrà applicare, qualora non sia stata avviata la fornitura, un corrispettivo massimo non superiore al corrispettivo applicato dall’ercente la maggior tutela per il settore elettrico nei casi di cui all’articolo 11 della Delibera dell’AEEGSI 301/2012/R/eel “Aggiornamento del Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (TIV)”. Nel caso di avvio della fornitura, il cliente finale sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal contratto fino al momento della cessazione della fornitura. La richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento non comporterà l’avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura rispetto alle normali tempistiche previste. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe:

i. essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata dal Fornitore nei

confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento, dal precedente esercente la vendita qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di fornitura di ultima istanza per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente;

ii. essere avviata dal Fornitore nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente.

Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del punto di prelievo, il cliente finale stesso sarà tenuto a richiedere la disattivazione all'attuale esercente la vendita, che provvederà, anche tramite l'eventuale utente del servizio di distribuzione, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 33, comma 33.4, della RTDG approvata con la delibera AEEGSI 367/2014/R/gas e s.m.i.

In ogni caso, restano a carico del Cliente gli oneri per la trasmissione della comunicazione di recesso (a titolo esemplificativo e non esaustivo, i costi di connessione in caso di trasmissione telematica, i costi postali per l'invio della documentazione in formato cartaceo o i costi telefonici per l'invio tramite fax).

2.3 Ove sia in corso una precedente fornitura, il Cliente, con la sottoscrizione del Contratto, rilascia al Fornitore (a titolo gratuito) un'apposita procura affinché proceda in suo nome e per suo conto a sottoscrivere la comunicazione di recesso al precedente fornitore, eventualmente anche tramite il SII.

2.4 L'attivazione della fornitura avverrà alla data indicata nelle Condizioni Particolari ovvero nella Proposta di Contratto, nel rispetto dei termini contrattualmente previsti con il precedente fornitore per il recesso, compatibilmente con la normativa relativa ai termini di attivazione dei servizi di trasporto e distribuzione e salvo eventi non dipendenti dalla volontà del Fornitore. Qualora per qualsivoglia motivo si dovesse verificare l'impossibilità di fare decorrere il Contratto dalla data indicata, il Fornitore provvederà a darne immediata comunicazione al Cliente tramite: fax, e-mail, telefono, specificando le cause che l'hanno determinata.

2.5 In caso di attivazione di nuovi Punti di Prelievo, l'avvio della fornitura è subordinato allo svolgimento dell'attività di accertamento documentale a carico del Distributore Locale, sulla base della procedura scaricabile dal sito dello stesso ed in conformità con le disposizioni normative vigenti. Si considerano a carico del Cliente gli eventuali oneri dovuti al Distributore Locale in ragione della procedura di attivazione. Nel caso in cui il Cliente richieda al Fornitore di curare per suo conto la procedura di posa del contatore e attivazione della fornitura, il Fornitore avrà la facoltà di addebitare un costo amministrativo di 25 Euro per la gestione della pratica.

2.6 L'attivazione della fornitura è subordinata:

- all'esistenza di un allacciamento alla rete di distribuzione locale adeguato alle caratteristiche della fornitura;
- alla restituzione, da parte del Cliente, della Proposta di Contratto debitamente sottoscritta unitamente alla documentazione accessoria prevista dalla normativa vigente, compilati in ogni loro parte;
- al buon esito della procedura di cambio fornitore presso il Distributore Locale;
- al rilascio, da parte del Cliente, della garanzia ove richiesta;
- alla condizione che il Cliente, all'atto della sottoscrizione della Proposta di Contratto ovvero all'atto della richiesta della voltura, non risulti insolvente nei confronti del Fornitore con riferimento a forniture precedenti e/o sospeso per morosità con riferimento a forniture ancora attive;
- all'esito positivo dell'eventuale verifica di solvibilità del Cliente;
- alla condizione che, al momento della richiesta di accesso per sostit-

uzione nella fornitura, il/i PdR non risulti/risultino chiuso/i a seguito di intervento di chiusura del/dei PdR per sospensione della fornitura per morosità;

- alla condizione che, con riferimento al medesimo Cliente non siano stati eseguiti, da parte dell'Impresa di Distribuzione, uno o più interventi di interruzione dell'alimentazione del PdR, anche su un PdR diverso da quello per cui si chiedono l'accesso.

In particolare, il Distributore Locale (anche tramite il SII) è tenuto a mettere a disposizione del Fornitore le seguenti informazioni circa il Punto di Riconsegna oggetto della richiesta di Switching, nella quale sia manifestata la volontà di avvalersi della possibilità di esercizio di revoca di cui al comma 8.2 del TIMG:

- i. se il punto di riconsegna risulta chiuso a seguito dell'intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità;
- ii. il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
- iii. le date delle eventuali richieste di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di Switching 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 Switching in corso;
- v. l'accessibilità o meno del Punto di Riconsegna.

Qualora il Fornitore eserciti la facoltà di revocare la richiesta di Switching ai sensi di quanto previsto dal Testo Integrato Morosità Gas (TIMG) a seguito delle informazioni di cui al presente art. 2.6 ricevute dal Distributore Locale (anche tramite il SII), non verrà data esecuzione al presente Contratto e verranno meno gli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore.

2.7 Qualora il Contratto non possa avere esecuzione per una delle cause indicate al predetto punto 2.6 e, comunque, in ogni caso in cui il Contratto non possa avere esecuzione per causa non imputabile al Fornitore, il medesimo Contratto si intenderà automaticamente risolto, senza responsabilità di nessuna delle due Parti.

2.8 Il Fornitore risulta comunque sollevato da ogni responsabilità per il ritardo nell'avvio della fornitura causato da inesattezza o incompletezza dei dati comunicati dal Cliente e/o per cause non attribuibili al Fornitore stesso.

2.9 Il Cliente si impegna a trasmettere al Fornitore, entro 10 gg dalla data di ricevimento dell'accettazione scritta da parte del Fornitore della Proposta di Contratto, copia di un documento d'identità e del codice fiscale.

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

2.11 Qualora il Cliente richieda la voltura del contratto, il Fornitore avrà la facoltà di addebitare un costo amministrativo di 10 Euro.

ART. 3 - DURATA E RECESSO

3.1 Il Contratto di somministrazione ha la durata di un anno, a decorrere dalla data di attivazione di cui al precedente art. 2.4. Il contratto viene tacitamente rinnovato alla scadenza di anno in anno.

3.2 Ai sensi della Delibera 302/2016/R/com e s.m.i., il Cliente ha facoltà di recedere unilateralmente, per cambiare il fornitore, in qualunque momento e senza oneri, rilasciando apposita procura a recedere al nuovo fornitore, con un termine di preavviso che consenta la rice-

zione della comunicazione di recesso al fornitore uscente entro e non oltre il 10 del mese precedente la data di cambio venditore.

Nel caso in cui il Cliente intenda recedere al fine di cessare la fornitura, può farlo in qualunque momento, senza alcun preavviso, inviando con qualunque mezzo comunicazione scritta al Fornitore o presentando richiesta presso gli sportelli aziendali.

In caso di trasferimento o comunque abbandono dei locali serviti, il Cliente è tenuto a dare disdetta; tuttavia il Contratto cessa anche quando, senza che vi sia stata disdetta formale del Cliente precedente, sia stato accertato il diritto di qualcuno di subentrare.

In caso di cessazione di fornitura del gas, il cliente resta responsabile dei consumi di gas e di quant'altro dovuto qualora non provveda a richiedere al Fornitore tale cessazione e qualora, pur provvedendo a richiederla, non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e la chiusura del contatore.

3.3 Fatto salvo quanto previsto all'art. 4, e ove consentito dalla normativa regolatoria vigente, il Fornitore ha facoltà di recedere unilateralmente in qualunque momento e senza oneri inviando, con modalità che consentano di verificarne l'effettiva ricezione, una comunicazione scritta al Cliente, con termine di preavviso di 6 mesi decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione.

ART. 4 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

4.1 Fatto salvo quanto previsto nelle altre parti delle presenti Condizioni Generali (CGF), il Fornitore può procedere, anche senza alcun preavviso, alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. e, anche in costanza di fornitura, alla cessazione amministrativa del contratto di vettoriamento con il Distributore Locale, nei seguenti casi:

- A) se il contatore o gli apparecchi del Distributore Locale installati presso il Cliente sono stati dolosamente alterati o manomessi;
- B) se il gas naturale è stato ceduto, sotto qualsiasi forma, a terzi o utilizzato in unità immobiliari diverse da quelle previste in contratto;
- C) per il mancato pagamento di una o più fatture, fatto salvo quanto previsto al successivo art. 9, ovvero per mancata prestazione del deposito cauzionale o delle garanzie laddove previste;
- D) mancata attivazione o revoca successiva dell'autorizzazione SEPA, ove prevista e/o richiesta;
- E) mancanza di condizioni di sicurezza;
- F) se il Cliente non permette di accedere al contatore per effettuare la lettura o svolgere altre operazioni di manutenzione;
- G) impossibilità non dipendente dalla volontà del Fornitore di procedere alla fornitura;
- H) se risultano a carico del Cliente procedimenti di liquidazione anche volontaria e/o procedure concorsuali.

4.2 Il Fornitore può altresì procedere alla Cessazione Amministrativa del contratto con il Distributore Locale, anche nei casi in cui, previa risoluzione del contratto di somministrazione con il Cliente e nei casi in cui si sia attivata la procedura di morosità di cui all'art.9, il Distributore Locale non abbia portato a termine l'intervento di chiusura del PdR per sospensione della fornitura per morosità e non si sia dato corso (per impossibilità tecnica o mancata esecuzione) all'intervento di interruzione dell'alimentazione del PdR moroso.

4.3 Oltre a quanto disposto dal precedente punto 4.1., il Fornitore si riserva il diritto, anche senza preavviso, di sospendere la fornitura di gas naturale, nel momento in cui accerti l'appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione e rottura dei sigilli del contatore, ovvero di utilizzazione degli impianti in modo non conforme alle modalità indicate nel contratto o ancora nel caso in cui si debba garantire la pubblica incolumità in rispetto a dispersioni di gas.

4.4 In caso di scioglimento del Contratto di fornitura, il Fornitore è tenuto a richiedere la Cessazione Amministrativa del servizio di distribuzione, ad eccezione del caso in cui il presupposto dello scioglimento del contratto sia il recesso del Cliente per cambio fornitore, qualora l'utente del servizio di distribuzione entrante abbia comunicato la volontà di avvalersi della possibilità di esercizio di revoca di cui all'articolo 8 del TIMG.

ART. 5 - CONDIZIONI ECONOMICHE VARIAZIONE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

5.1 Mercato Libero – Le condizioni economiche e la relativa applicabilità sono regolate dalle Condizioni Particolari allegate e sono da ritenersi al netto delle imposte erariali ed addizionali (consultabili sul sito www.sinergas.it), nonché dell'IVA.

5.2 Mercato Tutelato – Vengono applicate le condizioni economiche del "Servizio di Tutela" stabilite dall'AEEGSI. Eventuali variazioni delle condizioni economiche verranno rese note e saranno applicate sulle fatture emesse successivamente alla data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione dell'AEEGSI limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo. Il Cliente potrà prendere visione, in qualsiasi momento, dei corrispettivi in vigore consultando il sito del Fornitore www.sinergas.it oppure recandosi presso gli sportelli del Fornitore medesimo. Ove non specificatamente indicato nelle Condizioni Particolari, si intende applicabile il sistema tariffario regolato dall'AEEGSI, relativo al mercato di tutela.

5.3 Fatto salvo quanto previsto nelle Condizioni Particolari, il prezzo del gas naturale fa riferimento ad un valore di Potere Calorifico Superiore (PCS) pari a 38,52 MJ/smc; in sede di fatturazione il prezzo verrà applicato ai volumi con riferimento al PCS convenzionale della località di fornitura. I volumi prelevati ai gruppi di misura non dotati di convertitore verranno adeguati mediante l'applicazione del coefficiente di correzione dei volumi misurati per il gas naturale "C", secondo le disposizioni delle Delibere ARG/gas n. 159/08 e ARG/gas 64/09 (e s.m.i.).

Il Fornitore potrà variare unilateralmente le condizioni previste dal presente contratto, incluse quelle economiche previste nelle Condizioni Particolari, per giustificato motivo conformemente alle disposizioni previste dall'AEEGSI nel Codice di Condotta Commerciale. Ai fini del presente Contratto per "giustificato motivo" si intende il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come i mutamenti dei presupposti economici utilizzati dal Fornitore per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata, le modificazioni saranno applicate a partire dall'inizio del quarto mese successivo a quello in cui il Fornitore le avrà preannunciate al Cliente con apposita comunicazione. Fatta salva la prova contraria, la predetta comunicazione si presume ricevuta dal Cliente trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato dal Fornitore.

Non sussiste obbligo di invio della preventiva comunicazione in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione delle clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente è informato nella prima fattura in cui le variazioni saranno applicate. Tali variazioni dovranno comunque essere fatte nel rispetto delle norme poste dall'AEEGSI a tutela dei Clienti. 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 recesso senza oneri. e) l'illustrazione chiara e comprensibile che il cliente finale di gas naturale avente diritto al servizio di tutela ha, in alternativa alla facoltà di recedere, la facoltà di essere fornito dal medesimo esercente alle condizioni economiche e contrattuali del servizio regolato. In tale caso la richiesta in forma scritta del cliente finale dovrà essere esercitata secondo le modalità e i termini di cui alla precedente lettera d). 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.

5.4 Fatto salvo quanto previsto nelle Condizioni Particolari, qualora, nel corso di esecuzione del contratto, i criteri, le componenti o i parametri definiti dall'AEEGSI dovessero subire variazioni o ne dovessero essere introdotti di ulteriori, questi saranno automaticamente recepiti nelle condizioni applicate con la stessa decorrenza prevista dall'AEEGSI. Di dette variazioni sarà data informazione al Cliente nella prima fattura in cui queste modifiche troveranno applicazione.

5.5 Per il riconoscimento e l'applicazione di eventuali agevolazioni fiscali (imposte ed IVA), il Cliente sarà tenuto a presentare al Fornitore idonea documentazione comprovante il diritto al beneficio. Il Cliente si assume pertanto ogni responsabilità in merito a quanto dichiarato e/o omesso, sollevando il Fornitore da ogni responsabilità. Eventuali sanzioni o oneri addebitati dall'Amministrazione Finanziaria in conseguenza delle dichiarazioni del Cliente saranno a carico del Cliente stesso.

ART. 6 - MODALITÀ DI PRELIEVO E DI IMPIEGO DEL GAS NATURALE

6.1 Il gas naturale si intende consegnato al Cliente al Punto di Prelievo, ossia al punto di consegna tra l'impianto di distribuzione e l'impianto d'utenza del Cliente, alle condizioni di esercizio della rete e conformi al Codice di Rete del Distributore Locale.

6.2 Sono impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del Contatore. Sono invece del Distributore competente gli impianti e apparecchi diversi da quelli del Cliente.

6.3 Gli impianti e gli apparecchi del Cliente devono risultare conformi alle norme di legge e di sicurezza vigenti ed il loro uso non deve provocare disfunzione alla rete di distribuzione. Nessun abbuo- no al consumo di gas naturale è comunque ammesso per eventuali dispersioni o perdite degli impianti stessi a valle del Contatore, da qualunque causa prodotte. Il Fornitore non potrà essere chiamato a rispondere dei danni che potessero derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti interni o da un non corretto utilizzo del gas naturale. Il Cliente è tenuto a comunicare preventivamente al Fornitore qualunque variazione intenda apportare agli apparecchi di utilizzazione o all'impianto interno; dette variazioni potranno comportare la necessità di stipulare un nuovo contratto o di modificare quello in essere.

6.4 Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione situati presso di lui, salvo che altri li danneggino ed è obbligato a comunicare immediatamente al Fornitore ed eventualmente al Distributore Locale eventuali malfunzionamenti, anomalie o rotture dei sigilli, alterazioni o manomissioni anche provocati da terzi.

6.5 Il Contatore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente se non per disposizione del Distributore competente ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

6.6 Il Fornitore ed il Distributore Locale hanno il diritto di accedere agli impianti e ai gruppi di misura in qualsiasi momento, anche per effettuare verifiche.

6.7 Il gas naturale non può essere utilizzato dal Cliente in luoghi e per usi diversi da quelli stabiliti nel Contratto, né potrà essere trasferito a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna, né comunque ceduto a terzi.

6.8 Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente e per iscritto al Fornitore ogni variazione intervenuta nei dati riportati nel Contratto ed in particolare nell'uso del gas naturale.

6.9 Le richieste di intervento inerenti il gruppo di misura, ad eccezione del pronto intervento, devono essere indirizzate al Fornitore, il quale si farà carico di veicolare al Distributore Locale responsabile del servizio, in conformità a quanto previsto nella Delibera n. 574/2013/R/GAS dell'AEEGSI e s.m.i.. Il Fornitore, ai sensi della suddetta Delibera, si impegna inoltre, in relazione alle esigenze manifestate dal Cliente e nell'interesse di quest'ultimo, a richiedere al Distributore Locale l'esecuzione di attività relative alla gestione del Punto di Prelievo, quali a titolo esemplificativo, spostamento del gruppo di misura, verifica della pressione di fornitura, verifica del funzionamento del gruppo di misura. Sono a carico del Cliente i corrispettivi dovuti al Distributore Locale per tutte le prestazioni accessorie e opzionali di cui al Codice di rete (Allegato 2 Del. AEEGSI n. 108/06 e s.m.i.).

ART. 7 - LETTURA DEL GRUPPO DI MISURA DEL GAS NATURALE

7.1 Il Distributore Locale è responsabile dell'attività di misura dei consumi; la rilevazione dei consumi avviene tramite lettura diretta del Contatore Gas e mediante autolettura da parte del Cliente con trasmissione della stessa al Fornitore tramite il Servizio Clienti dedicato o sito internet www.sinergas.it. La lettura diretta del Contatore Gas avviene secondo le periodicità stabilite dalla normativa vigente in relazione alla tipologia di Cliente fornito (ai sensi del "TIVG", allegato A alla Delibera 64/09 e s.m.i.) e riassunta nella Scheda Gestione Contratto Standard allegata. I dati di misura sono rilevati dal Distributore Locale e comunicati al Fornitore secondo le tempistiche e modalità previste dalla normativa dell'AEEGSI e sono utilizzati ai fini della fatturazione secondo le periodicità indicate nel successivo articolo 8. Il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati per la rilevazione dei consumi, al fine di consentire la lettura effettiva del Contatore Gas. In caso di tentativo di raccolta di misura non andato a buon fine, il Distributore Locale lascerà apposito avviso al Cliente finale informandolo dell'eventuale possibilità dell'autolettura ed il Fornitore ne darà evidenza nella prima fattura utile.

7.2 Il Fornitore mette a disposizione dei propri clienti una modalità di autolettura, distinta per i PdR con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero per i quali il Fornitore indicherà in fattura la finestra temporale ammissibile e per i PdR con frequenza di lettura mensile con dettaglio giornaliero qualora siano state emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno due mesi consecutivi per i quali sono ammissibili autoletture anche al di fuori della finestra indicata. Il Fornitore comunica la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura comunicata dal Cliente, qualora lo stesso risulti palesemente errato rispetto all'ultimo dato effettivo disponibile in quanto diverso dall'ultimo disponibile di almeno un ordine di grandezza. In caso di voltura o Switch, il Cliente con PdR con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero può comunicare l'autolettura della propria fornitura:

- fino a 5 giorni lavorativi prima / 3 giorni lavorativi dopo la decorrenza della voltura;
- fino a 5 giorni lavorativi prima la decorrenza dello switch, contattando il Fornitore uscente;
- fino a 3 giorni lavorativi dopo la decorrenza dello switch, contattando il Fornitore entrante.

In ogni caso il Distributore Locale verifica il dato comunicato dal Cliente; se confermato, il valore viene utilizzato come una lettura effettiva per calcolare l'ultima fattura. Se la data dell'autolettura è diversa dalla data di decorrenza della voltura / cambio del fornitore, il valore viene ricalcolato per considerare questa differenza.

Per i PdR dotati di smart meter teleletti e conformi alle direttive, l'utilizzo dell'autolettura è limitato ai casi di malfunzionamento dell'apparato ed in presenza di reclamo scritto presentato dal Cliente in tema di misura o per fatturazioni ripetute basate su stime.

Il Cliente sarà responsabile dell'eventuale manomissione del Contatore Gas; ogni tentativo di alterazione della misura o di sottrazione di gas naturale non misurato darà facoltà al Fornitore ai sensi dell'art. 1456 c.c., di risolvere Contratto, salvo ogni diritto al risarcimento del danno. In tale evenienza il Fornitore ha la facoltà di sporgere denuncia alle autorità competenti.

7.3 In caso di guasto o blocco del contatore, il Cliente deve comunicarlo immediatamente al Fornitore. In questo caso e nel caso che l'avaria sia riscontrata dal personale del Distributore Locale, si procederà alla sostituzione del misuratore e alla rideterminazione dei consumi.

7.4 Il Cliente ha diritto a far verificare il corretto funzionamento degli strumenti di misura, ma se risultassero privi di difetti di funzionamento sarà tenuto a sostenere le spese di verifica; in caso contrario i gruppi saranno sostituiti a cura e spese del Distributore Locale con conseguente ricostruzione dei prelievi per il periodo di malfunzionamento come descritto all'articolo successivo. In ogni caso il Fornitore è sempre esonerato per ogni responsabilità relativa alla misura.

ART. 8 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI

8.1 La fatturazione avverrà nel rispetto della normativa in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione ed è da intendersi salvo conguaglio, errori od omissioni. In caso di inesattezza della fatturazione, il Cliente può chiedere l'eventuale rettifica della fattura che il Fornitore provvederà ad esaminare secondo le modalità e tempistiche previste dall'Allegato A alla Delibera 413/2016/R/gas (TIQV) e s.m.i. In caso di malfunzionamento del Contatore Gas, il Fornitore, relativamente al periodo di malfunzionamento, fatturerà i consumi come ricostruiti dal Distributore Locale, secondo quanto previsto dalla delibera 572/2014/R/GAS e s.m.i.. I dati di prelievo del Cliente utilizzati per la fatturazione sono quelli risultanti da letture effettuate dal Distributore Locale e dalle eventuali autoletture comunicate dal Cliente. Per i periodi non coperti da tali dati, il Fornitore potrà effettuare la relativa fatturazione in acconto stimando il consumo sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore Locale ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del Cliente. Al ricevimento dei consumi effettivi e delle relative fatture emesse dal Distributore, il Fornitore provvederà ad effettuare gli eventuali conguagli. Per i Clienti in regime di tutela, l'emissione della fattura sarà in formato elettronico, salvo diversa esplicita indicazione del Cliente stesso.

8.2 La periodicità di fatturazione avverrà nel rispetto di quanto stabilito dal TIF e s.m.i., fatto salvo quanto eventualmente previsto nelle Condizioni Particolari. Ciascuna fattura sarà emessa entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura.

8.3 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento degli importi fatturati entro le scadenze indicate sulle fatture.

8.4 Il pagamento non potrà essere sospeso, differito o ridotto per alcun motivo, neanche in caso di contestazione della bolletta, né potrà essere compensato con eventuali crediti che il Cliente abbia nei confronti della Società, salvo accordo scritto tra le Parti.

8.5 Nei casi non previsti dalla Delibera n. 229/01 e s.m.i., qualora il Fornitore conceda al Cliente una dilazione dei pagamenti, avrà la facoltà di addebitare un costo di apertura pratica pari a 10 Euro.

8.6 Il Fornitore si riserva la facoltà di fatturare la stima dei consumi del Cliente in anticipo rispetto alla scadenza del periodo di consumo, sulla base delle eventuali disposizioni riportate nelle Condizioni Particolari, sottoscritte dal Cliente stesso ed in conformità con quanto previsto dal TIF.

8.7 Le fatture saranno emesse in forma sintetica secondo quanto previsto dalla Delibera 501/2014/R/com "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane" e s.m.i.. Il dettaglio delle voci riportate in bolletta, nel rispetto della medesima delibera, è disponibile su richiesta del Cliente contattando il Servizio Clienti del Fornitore.

Il Cliente può prendere visione della guida alla lettura della fattura sul sito www.sinergas.it.

8.8 In caso di mancato rispetto delle tempistiche relative alla raccolta e alla messa a disposizione delle misure o all'emissione delle fatture, sono previsti indennizzi automatici, dettagliati nell'allegato relativo ai livelli di qualità.

8.9 L'indicazione relativa alla possibilità di richiedere un piano di rateizzazione degli importi fatturati è indicata nelle fatture che presentino i requisiti fissati dall'AEEGSI ai sensi di quanto definito nella Delibera 463/2016/R/com ("Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" del 4 agosto 2016) e s.m.i. nei casi di mancato rispetto della periodicità di fatturazione e di fatturazione di importi anomali. Per chi usufruisce del Bonus Sociale, per disagio fisico o economico, la Delibera 584/2015/R/COM ("Approvazione di misure ulteriori di tutela per i clienti domestici titolari di bonus sociale elettrico e/o gas" del 4 dicembre 2015) e s.m.i. stabilisce che il Cliente anche sul mercato libero può chiedere la rateizzazione alle stesse condizioni previste per i Clienti in regime di tutela ai sensi dell'art. 12bis del TIVG.

ART. 9 - RITARDO PAGAMENTI, SOSPENSIONE, CESSAZIONE AMMINISTRATIVA PER MOROSITÀ

9.1 In caso di ritardato pagamento delle fatture, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto e le agevolazioni previste dall'AEEGSI per i Clienti che siano stati regolari nei pagamenti, il Fornitore applicherà gli interessi moratori calcolati su base annua, pari al tasso ufficiale di riferimento (TUR) aumentato di 3,5 punti percentuali, oltre a eventuali ulteriori spese sostenute ivi incluse quelle per i solleciti di pagamento delle fatture. In particolare, il Fornitore ha la facoltà di addebitare un costo pari a 3 Euro per ogni raccomandata inviata.

9.2 Ai sensi del TIMG, in caso di mancato pagamento entro la data di scadenza indicata nel documento di fatturazione, il Fornitore, invierà al Cliente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto e il termine ultimo entro cui questi dovrà 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 del Fornitore, 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 il Fornitore 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 del Fornitore 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.

9.3 Ove si protragga l'insolvenza, decorsi 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del suddetto termine ultimo di pagamento, il Fornitore, senza ulteriore avviso, potrà richiedere al Distributore Locale la "Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità" ai sensi dell'art. 5 del TIMG, salva ogni altra azione per il recupero del credito e, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito dal Fornitore. Saranno a carico del Cliente i costi dell'operazione di sospensione. Il Cliente si impegna a consentire al Distributore Locale l'accesso ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura, al fine di poter disalimentare il PdR.

9.4 Qualora nei 90 giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità risulti un nuovo caso di mancato pagamento entro la data di scadenza indicata nel documento di fatturazione, il Fornitore invierà al Cliente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto e il termine ultimo entro cui questi dovrà provvedere al pagamento. Tale termine non potrà essere inferiore a 7 (sette) giorni solari dalla data di invio della relativa raccomandata ovvero, nel caso di trasmissione tramite posta elettronica certificata, a 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento, da parte del Fornitore, della ricevuta di avvenuta consegna della comunicazione o, infine, a 10 (dieci) giorni solari decorrenti dall'emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata. In tale ultimo caso, la data di consegna al vettore postale della comunicazione di costituzione in mora non potrà essere superiore a 2 (due) giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della stessa, ferma restando la facoltà del Fornitore di consegnare la comunicazione al vettore postale entro un termine non superiore a 3 (tre) giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di pagamento di 10 (dieci) giorni solari sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato ed il termine minimo di 2 (due) 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. Decorsi ulteriori 2 giorni lavorativi da tale termine senza che il Cliente abbia posto rimedio alla situazione di insolvenza, il Fornitore, senza ulteriore avviso, potrà richiedere al Distributore Locale la "Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità" ai sensi dell'art. 5 del TIMG, salva ogni altra azione per il recupero del credito e, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito dal Fornitore. Saranno a carico del Cliente i costi dell'operazione di sospensione. Il Cliente si impegna a consentire al Distributore Locale l'accesso ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura, al fine di poter disalimentare il PdR.

9.5 A seguito del pagamento degli insoluti da parte del Cliente, e della relativa comunicazione al Fornitore dell'avvenuto pagamento delle medesime somme mediante idonea documentazione (copia del bollettino di pagamento), lo stesso Fornitore richiederà al Distributore Locale la riattivazione della fornitura che avverrà con le modalità e tempistiche previste dall'art. 40 del RQDG. Saranno a carico del Cliente i costi dell'operazione di riattivazione.

9.6 A seguito della chiusura del PdR per sospensione della fornitura per morosità, per il ripristino dell'erogazione il Cliente è tenuto all'integrale pagamento delle fatture in sospeso, oltre a tutti gli oneri amministrativi e tecnici sostenuti dal Fornitore per la disattivazione e riattivazione nei limiti dei costi sostenuti per tali operazioni (da invertire ordine con precedente).

9.7 Ove non sia stato possibile eseguire la chiusura del PdR per sospensione della fornitura per morosità, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna. I relativi oneri saranno posti a carico del Cliente. La predetta richiesta di interruzione dell'alimentazione al Distributore Locale sarà preceduta da apposita comunicazione al Cliente, inviata a mezzo raccomandata.

9.8 Il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1454 c.c., sarà ritenuto risolto decorsi 15 (quindici) giorni dalla data di chiusura del contatore o, nei casi di impossibilità a procedere alla chiusura o all'interruzione, decorsi 15 (quindici) giorni dalla comunicazione dell'impossibilità a procedere da parte del Distributore Locale. Nel caso di Clienti qualificabili come non disalimentabili, ai sensi del TIVG, i predetti 15 (quindici) giorni, decorsi i quali si risolve il contratto, decorrono dal termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora.

9.9 Previa risoluzione del contratto, il Fornitore ha facoltà di procedere alla Cessazione Amministrativa del Punto di Prelievo. L'eventuale riattivazione, previa sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura, sarà subordinata alle tempistiche del Distributore Locale e gli oneri ad essa connessi saranno a carico del Cliente.

In caso di Cessazione Amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, il Fornitore sarà tenuto a trasmettere al Distributore Locale:

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

Fatto salvo quanto diversamente disposto dal giudice in sede di decisione sulle spese di causa, il cliente finale titolare di un PdR per il quale il Distributore Locale ha sostenuto oneri connessi alle iniziative giudiziarie finalizzate ad ottenere la disalimentazione fisica del punto è tenuto al pagamento degli oneri di cui al presente articolo indipendentemente dall'esito della disalimentazione del PdR.

9.10 In caso di morosità di un Cliente non disalimentabile, ovvero nel caso di impossibilità di interruzione dell'alimentazione, il Fornitore potrà procedere alla costituzione in mora dello stesso, trasmettendo al Cliente una raccomandata che indichi almeno il termine ultimo entro cui il Cliente deve provvedere al pagamento della bolletta insoluita, l'informazione che qualora il Fornitore proceda alla risoluzione del Contratto ed alla successiva Cessazione Amministrativa, e il Distributore Locale attiverà nei confronti del Cliente i servizi di ultima istanza

in base alle previsioni regolatorie contenute nel TIMG e nel TIVG, fino a che non venga effettuata la disalimentazione del PdR (per i clienti disalimentabili) e le modalità con cui il Cliente può comunicare l'avvenuto pagamento (fax, e-mail, raccomandata A/R...).

9.11 Il Fornitore, in ogni caso, non potrà sospendere la fornitura al Cliente:

- A) in assenza della preventiva costituzione in mora del Cliente, secondo le modalità previste al punto 9.2;
- B) quando il pagamento del corrispettivo sia effettuato e comunicato al Fornitore nei termini e con le modalità indicate dal medesimo Fornitore;
- C) nel caso in cui l'importo della bolletta sia inferiore all'ammontare del deposito cauzionale o della garanzia rilasciata dal Cliente e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione;
- D) nel caso in cui il Fornitore non abbia fornito una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto relativo alla ricostruzione del consumo a seguito del malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore Locale o relativo al conguaglio o a fatturazione anomala di consumi;
- E) nei casi di morosità su corrispettivi per servizi diversi dalla fornitura di gas e non riguardanti pagamenti non espressamente contemplati nei rispettivi contratti di vendita e dettagliati nelle schede riepilogative dei corrispettivi definiti dall'AEEGSI.
- F) durante i giorni indicati come festivi dal calendario comune (inclusa la festa patronale del Comune di ubicazione del PdR), durante i giorni di venerdì e sabato e i giorni che precedono i giorni festivi ovvero nei giorni diversi dai "giorni utili" indicati nel TIMG

9.12 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore delle disposizioni previste dall'AEEGSI per la costituzione in mora e per la richiesta di sospensione della fornitura per morosità, questo è tenuto a corrispondere al Cliente gli indennizzi automatici previsti dal TIMG e riportati nella Documentazione Contrattuale.

9.13 Ai sensi del TIMG, il Cliente risulta obbligato a consentire al Distributore Locale l'accesso ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura, al fine di poter disalimentare il PdR in caso di inadempimento dello stesso Cliente.

9.14 Per chi usufruisce del Bonus Sociale, per disagio fisico o economico, la Delibera 584/2015/R/COM ("Approvazione di misure ulteriori di tutela per i clienti domestici titolari di bonus sociale elettrico e/o gas" del 4 dicembre 2015) e s.m.i. stabilisce che il Cliente può chiedere anche una ulteriore rateizzazione, di una o più fatture ordinarie, che non contengano anche una singola rata di un piano di rateizzo attivo. Questa richiesta può essere effettuata per importi superiori a 50 €, una sola volta nell'arco di 12 mesi e, per queste operazioni, potrà essere richiesto il versamento di un acconto minimo del 30% della somma da pagare.

ART. 10 - DEPOSITO CAUZIONALE

10.1 Qualora il pagamento non avvenga attraverso procedura SDD (Sepa Direct Debit), il Cliente è tenuto a versare, con addebito sulla prima fattura emessa, un importo a titolo di deposito cauzionale a garanzia dei pagamenti degli importi riportati nella Documentazione Contrattuale.

10.2 Qualora nel corso della fornitura l'importo del deposito sia incamerato in tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente sarà tenuto a ricostituirlo con addebito sulla prima fattura utile.

10.3 Il Fornitore si riserva comunque di addebitare al Cliente l'importo a titolo di deposito cauzionale in qualunque caso la procedura SDD non venga attivata, venga meno o sia attivata in ritardo. Resta salva la restituzione del deposito in caso di successiva attivazione della procedura SDD.

10.4 Il Fornitore si riserva il diritto di addebitare un deposito cauzionale pari a due mesi di massimo prelievo, ai clienti sul libero mercato che siano risultati in ritardo con i pagamenti di almeno due fatture, anche non consecutive, nell'arco degli ultimi 12 mesi.

10.5 L'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito, maggiorato degli interessi legali maturati, entro 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di somministrazione, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute.

ART. 11 - INTERRUZIONI DELLA FORNITURA

11.1 La fornitura è erogata con continuità ai valori di pressione e alle condizioni previste dal Distributore Locale e può essere interrotta temporaneamente da parte dei gestori di rete competenti, in tutto o in parte, per cause di oggettivo pericolo, per ragioni di servizio, quali manutenzione, riparazione dei guasti, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi e per motivi di sicurezza del sistema.

11.2 Tali interruzioni, nonché le interruzioni o limitazioni della fornitura dovute a cause accidentali, a cause di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o risarcimento né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto da parte del Cliente.

11.3 In particolare, il Cliente riconosce che il Fornitore non risulta responsabile di eventuali interruzioni o e/o limitazioni di somministrazione con o senza preavviso, dovute a cause accidentali e/o di forza maggiore e/o dovute ad interventi del Distributore Locale o del trasportatore e/o provvedimenti di Pubbliche Autorità.

11.4 Il Cliente si obbliga a tenere indenne e a manlevare il Fornitore da ogni contestazione o pagamento di oneri o danni che dovessero derivare allo stesso nell'ambito dell'espletamento dei servizi di cui al Contratto e che dipendano da fatti o comportamenti del Cliente.

ART. 12 - ASSICURAZIONE A FAVORE DEL CLIENTE

12.1 In ottemperanza alle disposizioni dell'AEEGSI, i Clienti Civili sono garantiti da un contratto di assicurazione per gli infortuni, anche subiti dai familiari conviventi o dai dipendenti, per gli incendi, la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas naturale loro fornito tramite un impianto di distribuzione, a valle del punto di consegna. Il personale del Fornitore è a disposizione dei Clienti per tutti gli adempimenti relativi. I moduli per la denuncia dell'eventuale sinistro, nonché i dettagli della copertura assicurativa, sono disponibili sul sito www.cig.it

ART. 13 - COMUNICAZIONI E RECLAMI

13.1 Per qualsiasi comunicazione, reclamo o informazione, il Cliente potrà rivolgersi direttamente al Fornitore presso gli uffici dello stesso ovvero utilizzando uno dei canali messi a disposizione dal Fornitore (indirizzo postale: Sinergas S.p.A., Via S. Bernardino Realino n. 4, 41012 Carpi (MO); numero fax 0535/1872005; indirizzo e-mail info@sinergas.it pec.segreteria.sinergas@pec.gruppoaimag.it) indicati an-

che nelle fatture o compilando i moduli allegati alla Documentazione Contrattuale o disponibili nel Sito del Fornitore (www.sinergas.it).

13.2 Il Cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o una associazione di consumatori, può presentare reclamo scritto sul servizio ricevuto, sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali ovvero con riferimento ad ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e Cliente finale, compresa l'ipotesi, in caso di Cliente avente diritto al servizio di tutela, di contratto o attivazione non richiesti qualora il Contratto sia stato concluso in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o attraverso forme di comunicazione a distanza.

13.3 Se il Cliente finale non utilizza l'apposito modulo messo a disposizione dal Fornitore, il reclamo scritto dovrà contenere almeno i seguenti "elementi minimi": nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o indirizzo telematico; il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi), il codice PdR, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente e una breve descrizione dei fatti contestati. Nel caso di reclamo per contratto o attivazione non richiesti al reclamo dovrà essere altresì allegata copia della documentazione attestante la data di conoscenza del contratto non richiesto o dell'attivazione non richiesta.

13.4 In caso di mancato rispetto del tempo massimo di risposta al reclamo, nei casi previsti dalla normativa e dettagliati nell'allegato relativo ai livelli di qualità, sono dovuti al Cliente gli indennizzi previsti dal TIQV, e riportati nella Documentazione Contrattuale allegata.

13.5 Ai sensi del TICO, qualora il Cliente non ritenga soddisfacente la risposta del Fornitore al reclamo presentato ai sensi dei commi precedenti o non riceva alcuna risposta, potrà attivare gratuitamente la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti Energia istituito dall'AEEGSI presso Acquirente Unico per la risoluzione delle eventuali controversie che dovessero insorgere, cui il Fornitore si impegna a partecipare. Le modalità di accesso al Servizio conciliazione, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito <http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm>. Per ulteriori informazioni è possibile inviare una email al Servizio conciliazione all'indirizzo serviziocconciliazione@acquirenteunico.it, oppure contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 (da telefono fisso o da cellulare). In alternativa alla procedura dinanzi al Servizio Conciliazione, l'AEEGSI ha previsto che il tentativo obbligatorio di conciliazione possa essere esperito anche mediante altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, quali le procedure di media/conciliazione presso le Camere di Commercio e le procedure presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR per i consumatori istituito dall'AEEGSI (consultabile sul sito <http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm>).

ART. 14 - LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ INDENNIZZI AUTOMATICI

14.1 Il Fornitore si impegna a rispettare i livelli specifici e generali di qualità, così come definiti dall'AEEGSI al TIQV, e a corrispondere al Cliente gli indennizzi automatici previsti per il loro mancato rispetto, per quanto di competenza.

14.2 Il Fornitore provvederà, entro il 30 giugno di ogni anno, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, a fornire al Cliente le informazioni concernenti i livelli specifici e generali di qualità di propria competenza, nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici.

14.3 Il Fornitore in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità corrisponde al Cliente gli indennizzi automatici previsti dall'art. 19 TIQV per il loro mancato rispetto, per quanto di competenza. In conformità con le previsioni regolatorie (art. 20 TIQV), il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico: a) nel caso in cui al Cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico; b) in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono gli "elementi minimi" necessari riportati all'art. 13; c) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore (intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità) o cause imputabili al Cliente finale o a terzi, ovvero a danni o impedimenti provocati da terzi.

14.4 In base a quanto previsto all'art. 4.3 del TIMG, il Fornitore è tenuto a corrispondere al Cliente finale un indennizzo automatico per un importo pari a: euro 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; euro 20 (venti) 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". Nei casi suddetti, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

ART. 15 - DATI FORNITI DAL CLIENTE

15.1 Il Cliente si obbliga a comunicare al Fornitore eventuali variazioni di recapito o altri dati sensibili successivi alla stipulazione del contratto.

15.2 Il Fornitore non assume alcuna responsabilità in ordine alla veridicità ed esattezza dei dati forniti dal cliente.

ART. 16 - CESSIONE

16.1 Il Fornitore avrà la facoltà di cedere il contratto a terzi, senza l'esplicita approvazione da parte del Cliente, a condizione che questo non comporti un aggravio di costi o una variazione in aumento delle condizioni economiche in essere.

La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione inviata dal Fornitore.

16.2 Il Cliente non potrà cedere il contratto a terzi senza il consenso del Fornitore.

ART. 17 - FONTI NORMATIVE E FORO COMPETENTE

17.1 Per quanto non previsto dal presente contratto sono applicabili le leggi e le norme vigenti.

17.2 Le delibere riportate nel presente documento sono consultabili sul sito dell'AEEGSI, www.autorita.energia.it nella sezione Atti e Provvedimenti.

17.3 Ferma restando la facoltà per il cliente di adire l'autorità giudiziaria, il Cliente ha la possibilità di ricorrere (i) alla procedura di mediazione di cui al D.Lgs. n. 28/2010 ("Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali" Pubblicato in GU n.53 del 5-3-2010) e alle procedure indicate all'articolo 2, comma 2, del medesimo D.Lgs., (ii) (ove applicabili) alle procedure di composizione extracontrattuale delle controversie di cui all'articolo 141 del Codice del Consumo, ivi incluse quelle da promuoversi davanti agli organi costituiti dalle C.C.I.A.A. e (iii) alle procedure conciliative

obbligatorie gestite dall'autorità di settore, ai sensi di quanto previsto al precedente art. 13.

17.4 Per eventuali controversie il foro competente in via esclusiva è quello del Cliente nel caso in cui il cliente sia un "Consumatore" ai sensi del Codice del Consumo; in tutti gli altri casi il foro competente in via esclusiva è quello di Modena. I diritti spettanti ai Clienti che rivestono la qualifica di Consumatori ai sensi del D.Lgs. n. 206/2005 sono disciplinati, tra l'altro, dal Capo I del Titolo III della Parte III di detto D.Lgs. per quanto applicabile.

Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 Del d.Lgs. 30 Giugno 2003, n. 196

Ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali" (il "Codice"), Sinergas S.p.A., con sede legale in Via San Bernardino Realino n. 4, 41012 Carpi (MO), in qualità di titolare del trattamento dei dati personali, La informa in merito a quanto segue.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

I dati personali da Lei forniti verranno trattati da Sinergas esclusivamente per le seguenti finalità:

- A) stipulazione ed esecuzione del contratto e di tutte le attività ad esso connesse, quali, a titolo esemplificativo, fatturazione, tutela del credito del Fornitore, servizi amministrativi, gestionali, organizzativi e funzionali all'esecuzione del contratto;
- B) adempimento degli obblighi previsti dalla legge, regolamenti, normativa applicabile e altre disposizioni impartite da autorità investite dalla legge e da organi di vigilanza e controllo.

Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui sopra non richiede il Suo consenso espresso (art. 24, lett. a) e b) del Codice).

- C) svolgimento di attività di marketing e promozionali di prodotti e servizi di Sinergas, comunicazioni commerciali, sia con mezzi automatizzati senza intervento dell'operatore (es. sms, fax, mms, posta elettronica ecc.) che tradizionali (tramite telefono, posta).

Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui sopra richiede il suo consenso espresso (art. 23 del Codice). Detto consenso riguarda sia le modalità di comunicazione automatizzate che quelle tradizionali sopra descritte. Lei avrà sempre il diritto di opporsi in maniera agevole e gratuitamente, in tutto o anche solo in parte al trattamento dei Suoi dati per dette finalità, escludendo ad esempio le modalità automatizzate di contatto ed esprimendo la sua volontà di ricevere comunicazioni commerciali e promozionali esclusivamente attraverso modalità tradizionali di contatto.

- D) elaborazione di studi e ricerche di mercato.

Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui sopra richiede il suo consenso espresso (art. 23 del codice).

NATURA OBBLIGATORIA O FACOLTATIVA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE DI UN EVENTUALE RIFIUTO DI FORNIRE I DATI PERSONALI

I dati richiesti dal Fornitore per le finalità di cui alle precedenti lettere **A)** e **B)** devono essere obbligatoriamente forniti per l'adempimento degli obblighi di legge e/o per la conclusione ed esecuzione del rapporto contrattuale e la fornitura dei servizi richiesti. Pertanto il Suo eventuale rifiuto, anche parziale, di fornire tali dati comporterebbe l'impossibilità per il Fornitore di instaurare e gestire il rapporto stesso e di fornire il servizio richiesto.

Il conferimento dei dati personali necessari per le finalità di cui alle precedenti lettere **C)** e **D)** è facoltativo, pertanto il Suo eventuale rifiuto di fornire tali dati comporterebbe l'impossibilità per il Fornitore di porre in essere le attività ivi descritte.

MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI

Il trattamento dei dati personali è effettuato, per le finalità di cui sopra, in conformità a quanto stabilito all'art. 11 del Codice, sia su supporto cartaceo che informatico, per mezzo di strumenti elettronici o comunque automatizzati, nel rispetto della normativa vigente in particolare in materia di riservatezza e sicurezza e in conformità ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutela dei diritti del Cliente.

Il trattamento è svolto direttamente dall'organizzazione del titolare, dai suoi responsabili e/o incaricati, individuati e nominati con apposita lettera di incarico.

COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE

I Suoi dati personali potranno essere comunicati, nei limiti strettamente pertinenti agli obblighi, ai compiti ed alle finalità di cui sopra e nel rispetto della normativa vigente in materia, alle seguenti categorie di soggetti:

- i) soggetti a cui tale comunicazione deve essere effettuata al fine di adempiere o per esigere l'adempimento di specifici obblighi previsti da leggi, da regolamenti e/o dalla normativa comunitaria;

- ii) società appartenenti al Gruppo Aimag ovvero controllanti, controllate o collegate ai sensi dell'Art. 2359 Cod.Civ., che agiscono in qualità di responsabili del trattamento o per finalità amministrativo contabili ai sensi dell'Art. 24, lett. i-ter) del Codice (i.e. finalità connesse allo svolgimento di attività di natura organizzativa interna, amministrativa, finanziaria e contabile, in particolare, funzionali all'adempimento di obblighi contrattuali e precontrattuali, alla gestione del rapporto di lavoro in tutte le sue fasi, alla tenuta della relativa contabilità e all'applicazione delle norme in materia fiscale, sindacale, previdenziale-assistenziale, di salute, igiene e sicurezza sul lavoro.);
- iii) persone fisiche e/o giuridiche esterne che forniscono servizi strumentali alle attività di Sinergas per le finalità di cui al precedente punto 1. (es. call center, fornitori, consulenti, società, enti, studi professionali). Tali soggetti opereranno in qualità di responsabili del trattamento.

I dati personali non saranno in alcun modo oggetto di diffusione.

TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Il titolare del trattamento è Sinergas S.p.A., con sede legale in Via San Bernardino Realino n. 4 - 41012 Carpi - Modena.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

In relazione al trattamento dei dati, Lei ha diritto, ai sensi dell'articolo 7 del Codice, di ottenere in qualunque momento la conferma dell'esistenza o meno dei Suoi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione, anche da parte di coloro cui i dati sono stati comunicati. Ai sensi del medesimo articolo, Lei

ha diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Eventuali richieste avanzate per l'esercizio dei diritti previsti dal menzionato articolo 7 del Codice dovranno essere inoltrate al titolare o al responsabile del trattamento indicati al successivo punto 7. o scrivendo alla seguente e-mail: info@sinergas.it

Per l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. n. 196/03 o per domande o informazioni in ordine al trattamento dei Suoi dati ed alle misure di sicurezza adottate, potrà in ogni caso inoltrare alla nostra società la richiesta al seguente indirizzo:

Sinergas S.p.A.

Via San Bernardino Realino n. 4 - 41012 Carpi (MO)

Società soggetta a direzione e coordinamento di AIMAG S.p.A.

Telefono: 059 643893; telefax: 0535 704605; e-mail: info@sinergas.it

ESPRESSIONE DEL CONSENSO PER I TRATTAMENTI DI CUI AI PUNTI C) E D) DELL'INFORMATIVA

Punto C) svolgimento di attività di marketing e promozionali di prodotti e servizi di Sinergas, comunicazioni commerciali, sia con mezzi automatizzati senza intervento dell'operatore (es. sms, fax, mms, posta elettronica ecc.) che tradizionali (tramite telefono, posta).

Acconsento

Non Acconsento

Punto D) elaborazione di studi e ricerche di mercato.

Acconsento

Non Acconsento

Informazioni aggiuntive per il cliente

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 Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l' esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI¹, 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 per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 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.autorita.energia.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 _____

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento _____

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata _____

Data e ora del contatto _____

Firma del personale commerciale che l'ha contattata _____

SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

Data di presunta attivazione _____

Periodo di validità della proposta _____

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMP², 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

Eventuali oneri a carico del cliente _____

CONTENUTO DEL CONTRATTO

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

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

DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA

- Copia contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 giorni lavorativi 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);
- abrogate;
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

¹PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro

² Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica.

SCHEDA GESTIONE CONTRATTO STANDARD

(ai sensi dell'allegato A alla delibera 64/09 - TIVG e allegato alla delibera 463/2016/R/com - TIF)

1 - SCHEMA CLASSIFICAZIONE UTENZE

Sulla base delle classificazioni introdotte dall'Allegato A alla Delibera dell'AEEGSI n. 64/09 e s.m.i., si distinguono le seguenti tipologie di utenza:

Tipologia utenza	Consumo annuo del Punto di Prelievo (smc)
Standard (ST) 1	Fino a 500 smc/anno
Standard (ST) 2	Da 501 a 1.500 smc/anno
Standard (ST) 3	Da 1.501 a 5.000 smc/anno
Standard (ST) 4	Oltre 5.000 smc/anno

2 - RILEVAZIONE DEI CONSUMI

Il Distributore Locale è tenuto ad effettuare almeno questi tentativi di lettura. Questi devono condurre a letture effettive in caso in cui il contatore risulti accessibile.

Tipologia utenza	Periodo Rilevante	Obblighi di lettura
ST1	Un anno	1 tentativo di raccolta all'anno
ST2	Aprile – Ottobre - Novembre - Marzo	2 tentativo di raccolta all'anno
ST3	Novembre – Gennaio - Febbraio – Aprile - Maggio – Ottobre	3 tentativo di raccolta all'anno
ST4	Un mese	1 tentativo di raccolta al mese

Per i Pdr dotati di Smart Meter il Distributore Locale è tenuto ad assicurare una lettura mensile, con dettaglio giornaliero e, a partire dal primo giorno del quarto mese successivo a quello di messa in servizio del gruppo di misura, l'obbligo di effettuare almeno tre tentativi di acquisizione del dato relativo al prelievo del mese precedente. In caso di mancata raccolta della misura secondo le previsioni sopra indicate, per i PdR accessibili, il Cliente riceve nella prima bolletta utile un indennizzo automatico di 35 €.

3 - FATTURAZIONE

Sinergas si impegna ad emettere il seguente numero minimo di fatture differenziato per tipologia di utenza:

a) punti di riconsegna in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero

Tipologia utenza	Periodicità fatturazione
ST1	Almeno quadrimestrale
ST2 e ST3	Bimestrale
ST4	Mensile

b) punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero

Tipologia utenza	Periodicità fatturazione
ST1- ST2 - ST3 - ST4	Mensile

4 - GARANZIE

A garanzia dei pagamenti, e per i Clienti (ST1 e ST2) che non attivano la domiciliazione bancaria o postale, Sinergas richiederà al Cliente un deposito cauzionale, sostituibile (solo per i ST4) con una fidejussione bancaria o garanzia equivalente, pari alle somme individuate nella tabella seguente. Il deposito cauzionale è fruttifero e, alla cessazione degli effetti del contratto, sarà restituito maggiorato degli interessi legali.

Tipologia utenza	Deposito cauzionale	Esonero per Clienti con addebito permanente in c/c
ST1	25 Euro	Sì
ST2 e ST3	77 Euro	Sì
ST4	150 Euro (5.001 – 8.000 smc/anno)	Sì
	200 Euro (8.001 – 10.000 smc/anno)	
	350 Euro (10.001 – 15.000 smc/anno)	
	500 Euro (15.001 – 25.000 smc/anno)	
	700 Euro (25.001 – 35.000 smc/anno)	

I valori sopra riportati sono raddoppiati qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- Sinergas 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;
- Il Cliente non abbia pagato il deposito richiesto e Sinergas abbia costituito in mora il Cliente, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

Gli importi indicati potranno essere adeguati in funzione di eventuali aggiornamenti normativi oppure in funzione di incrementi o decrementi dei consumi del Cliente.

Per contattare Sinergas

CONTACT CENTER

Numero Verde

800-038083

Il servizio numero verde serve per fornire la lettura del contatore, stipulare o disdire un contratto di fornitura, ottenere informazioni sulle fatture o più in generale sui servizi gestiti. Il Contact Center è attivo dalle 08:00 alle 19:00 di tutti i giorni feriali ed il sabato dalle 08:00 alle 13:00.

SPORTELLI CLIENTI

SPORTELLO DI MIRANDOLA

Via Maestri del Lavoro, 38
41037 Mirandola (Modena)
lunedì, martedì, giovedì e venerdì
dalle 8.00 alle 12.45 e dalle 14.15 alle 16.30
mercoledì dalle 8.00 alle 14.00
sabato dalle 8.00 alle 12.00

SPORTELLO DI CARPI

Via Don Minzoni, 1AA
41012 Carpi (Modena)
da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 16.00
sabato dalle 8.00 alle 12.00

SEDE LEGALE E DIREZIONE COMMERCIALE

Via San Bernardino Realino, 4 - 41012 Carpi (Mo)
info@sinergas.it

UNITÀ OPERATIVA

Via Maestri del Lavoro, 38 - 41037 Mirandola (Mo)

SPORTELLI DECENTRATI

Anzola Emilia Via Goldoni, 3
martedì, giovedì e sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.30

Campogalliano Via Manzoni, 25
c/o Circolo "La Quercia"
martedì e giovedì dalle 10 alle 12.45

Crevalcore Via Persicetana, 226
martedì e venerdì dalle 9 alle 12.30
giovedì dalle 15 alle 18

Finale Emilia Piazza Verdi, 5/a
lunedì, mercoledì e sabato dalle 9 alle 12
venerdì dalle 15 alle 18

Marano sul Panaro Piazza Matteotti, 17
lunedì dalle 10.30 alle 13
giovedì dalle 15 alle 17

Nonantola Via Marconi, 38
martedì dalle 15 alle 18
giovedì dalle 9 alle 13
sabato dalle 9 alle 12

Novi di Modena Via Bigi, 4
c/o Circolo ARCI "La Taverna"
martedì dalle 10 alle 12.45
sabato dalle 10 alle 12.30

Pegognaga Via E. Berlinguer, 80
venerdì dalle 9.00 alle 12.30

Poggio Rusco Via Massarani, 3
Lunedì dalle 9.00 alle 12.30

Quistello (sede provvisoria)
Via Cesare Battisti, 44 c/o Sala polivalente
giovedì dalle 9.00 alle 12.30

Ravarino Via Roma, 173
Mercoledì dalle 9.30 alle 12.30
Sabato dalle 9.00 alle 12.00

San Felice sul Panaro Piazza Italia, 100
Mercoledì e Venerdì dalle 10.00 alle 12.45

Sant'Agata Bolognese Via 2 Agosto 1980, 74
Lunedì dalle 15.00 alle 18.00
Giovedì dalle 9.00 alle 12.00

Sorbara Piazza Pertini, 50
Lunedì dalle 10.00 alle 12.45
Giovedì dalle 16.00 alle 18.45

Sportello on-line: www.sinergas.it

