

OFFERTA SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ

MODULO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI GAS NATURALE AI CLIENTI DOMESTICI

SOMMARIO

Articolo 1.	Definizioni e normativa di riferimento	1	Articolo 16.	Prestazioni di competenza del Distributore	7
Articolo 2.	Oggetto	2	Articolo 17.	Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche	7
Articolo 3.	Conclusione del Contratto	2	Articolo 18.	Forza maggiore	7
Articolo 4.	Procura a recedere	2	Articolo 19.	Responsabilità	7
Articolo 5.	Diritto di ripensamento	2	Articolo 20.	Clausola risolutiva espressa	7
Articolo 6.	Revoca della richiesta di switching	3	Articolo 21.	Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni	7
Articolo 7.	Conclusione dei contratti con il Distributore	3	Articolo 22.	Assicurazione Clienti finali gas	8
Articolo 8.	Attivazione della fornitura	3	Articolo 23.	Integrazione del Contratto	8
Articolo 9.	Condizioni Economiche	3	Articolo 24.	Cessione del Contratto	8
Articolo 10.	Durata del contratto, rinnovo e recesso	3	Articolo 25.	Comunicazioni	8
Articolo 11.	Fatturazione	4	Articolo 26.	Legge applicabile e foro competente	8
Articolo 12.	Rateizzazione	5	Articolo 27.	Risoluzione extra-giudiziale delle controversie	8
Articolo 13.	Garanzie a carico del Cliente finale	5	Articolo 28.	Informativa per il trattamento dei dati personali	8
Articolo 14.	Interessi di mora	6		ex art. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016	8
Articolo 15.	Inadempimento del Cliente	6			

ARTICOLO 1

DEFINIZIONI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

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

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

Bolletta: è il documento oggetto della disciplina della Bolletta 2.0 che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. La bolletta sintetica non costituisce Bolletta elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205;

Bolletta di chiusura: è la bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica in essere tra Fornitore e Cliente;

Bolletta di periodo: è la bolletta, diversa da quella di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente;

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

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

Cliente o Cliente finale: è il Cliente domestico e il Condominio uso domestico;

Cliente domestico: è la persona fisica che acquista gas naturale per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali;

Clienti titolari di bonus sociale: sono i Clienti domestici di gas naturale che risultino in condizioni di disagio economico così come definiti dalla deliberazione dell'ARERA 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com;

Cliente domestico vulnerabile: è il Cliente domestico che soddisfi almeno una delle seguenti condizioni:

- si trova in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124;
- rientra tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104;
- le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
- le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- è di età superiore a 75 anni;

Codice del consumo: è il d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005 come successivamente modificato e integrato;

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'ARERA 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, come successivamente modificato e integrato;

Codice in materia di protezione dei dati personali: è il d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, G.U. n. 174 del 29 luglio 2003, come successivamente modificato e integrato;

Coefficiente C: è il coefficiente di correzione dei volumi che serve a riportare i volumi alle condizioni standard, trasformarli quindi da metri cubi a standard metri cubi (Smc);

Condominio uso domestico: è un intero edificio diviso in più unità catastali in cui sia presente almeno una unità abitativa con utilizzi analoghi a quelli di cui al Cliente domestico, purché:

- il titolare del punto di fornitura non sia una persona giuridica, salvo il caso in cui esso svolga le funzioni di amministratore del condominio;
- il gas consegnato non sia utilizzato in attività produttive, ivi inclusi la commercializzazione di servizi energetici quali, ad esempio, la gestione calore;

Contratto: è il contratto di fornitura di gas naturale concluso sulla base dell'Offerta PLACET e regolato dalle presenti Condizioni generali di fornitura e dalle Condizioni economiche;

Distributore: è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di gas naturale ai sensi dell'art.14 d.lgs. 23 maggio 2000, n. 164, G.U. n. 142 del 20 giugno 2000, come successivamente modificato e integrato, alla cui rete è connesso il Punto di fornitura del Cliente;

Documentazione contrattuale: è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto e consta delle presenti Condizioni generali di fornitura e almeno di:

- modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET;
- modulistica recante le condizioni generali di fornitura;
- modulistica recante le condizioni economiche;
- scheda sintetica di cui all'Allegato 1 del Codice di condotta commerciale recante le informazioni preliminari alla conclusione del contratto di cui all'Articolo 9, comma 9.1 del Codice di condotta commerciale;
- modulo per la presentazione dei reclami;
- modulo per la presentazione dei reclami per Bollettazione di importi anomali;
- informativa sul trattamento dei dati personali;
- ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto¹.

Fornitore: è la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito di un Contratto;

Fornitore di ultima istanza (FUI): è il/i fornitore/i di ultima istanza individuato/i per garantire la fornitura di gas naturale ai clienti finali che rimangono senza fornitore;

Forza maggiore: è ogni evento imprevedibile e inevitabile non imputabile alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione;

Gruppo di misura o misuratore: è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura del gas naturale prelevato presso il Punto di fornitura;

Mercato libero: è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare il gas naturale;

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

Parti: sono il Cliente e il Fornitore;

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

RQDG: è la vigente Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas;

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

Servizio di tutela della vulnerabilità del gas naturale: è il servizio che il Fornitore è tenuto ad offrire ai propri clienti vulnerabili, ai sensi dell'art. 2, comma 2-bis del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito con legge 21 settembre 2022, n. 142, G.U. n.221 del 21 settembre 2022;

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

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

Sistema indennitario: è il sistema che garantisce un indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a Bollette che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 5 (cinque) mesi di erogazione della fornitura di gas naturale prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, disciplinato con deliberazione dell'ARERA 3 agosto 2017, 593/2017/R/com, come successivamente modificata e integrata;

Supporto durevole: è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica; in caso di informazioni rese disponibili su siti internet o app, il venditore porta a conoscenza del cliente finale, tramite notifica, l'esistenza e la disponibilità delle informazioni medesime su tali strumenti;

Switching: è (i) l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna, (ii) l'accesso per attivazione della fornitura di gas naturale di un punto di riconsegna della rete di distribuzione;

TICO: è il vigente Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico;

TIF: è il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di Bollettazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale;

TIMG: è il vigente Testo integrato morosità gas;

TIQV: è il vigente Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;

TIVG: è il vigente Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane.

Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito www.arera.it.

ARTICOLO 2 OGGETTO

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

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

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

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

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

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

ARTICOLO 3 CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

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

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

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

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

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

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

ARTICOLO 4 PROCURA A RECEDERE

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

4.2 Una volta trascorso l'eventuale termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento da parte del Cliente finale, ovvero nei casi in cui quest'ultimo richieda l'attivazione anticipata della fornitura ai sensi del successivo comma 5.3, il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

ARTICOLO 5 DIRITTO DI RIPENSAMENTO

5.1 Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli articoli 52 e 53. Il periodo di ripensamento di 14 giorni è prolungato a 30 (trenta) giorni nel caso di contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un Fornitore presso l'abitazione di un Cliente finale domestico oppure di escursioni organizzate da un Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura di gas naturale ai Clienti finali domestici. Il recesso può avvenire con una delle seguenti modalità, a propria scelta:

a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati all'art. 25.

b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.

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

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

5.4 La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente finale la perdita del diritto di ripensamento ad eccezione del caso in cui sia stata già avviata la fornitura alle condizioni del presente Contratto.

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

5.6 Le Parti prendono atto che:

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

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

ARTICOLO 6 **REVOCA DELLA RICHIESTA DI SWITCHING**

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

- a) se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
- b) se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;
- c) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e Servizi di ultima istanza;
- d) le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;
- e) le date delle eventuali richieste di *switching*, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;
- f) la data di attivazione del Servizio di *default*;
- g) l'accessibilità o meno del Punto di fornitura;

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

6.3 Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di *switching*, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 90 giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.

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

6.5 Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di:

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

ARTICOLO 7 **CONCLUSIONE DEI CONTRATTI CON IL DISTRIBUTORE**

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

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

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

ARTICOLO 8 **ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

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

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

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

ARTICOLO 9 **CONDIZIONI ECONOMICHE**

9.1 Vengono applicate le condizioni economiche del "Servizio di Tutela della vulnerabilità" stabilito dall'ARERA. Eventuali variazioni delle condizioni economiche verranno rese note e saranno applicate sulle Bollette emesse successivamente alla data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione dell'ARERA 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.

ARTICOLO 10 **DURATA DEL CONTRATTO, RINNOVO, RECESSO** **E VENIR MENO DELLA CONDIZIONE DI VULNERABILITÀ**

10.1 Il Contratto di fornitura è a tempo indeterminato, salva la facoltà di recesso di entrambe le parti di cui ai successivi punti.

10.2 Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura, con tacito rinnovo alla scadenza, salvo recesso di una delle due parti o perdita del requisito di vulnerabilità da parte del Cliente.

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

10.4 Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SIL nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.

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

10.6 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In

tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto secondo le seguenti modalità: inviando comunicazione scritta al fornitore a mezzo raccomandata A/R, tramite posta elettronica certificata (PEC), tramite call center o recandosi presso uno degli sportelli del fornitore.

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

10.8 Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale. Il Cliente che non abbia sottoscritto un contratto con altro venditore, continuerà ad essere servito alle medesime condizioni della tutela della vulnerabilità nell'ambito dei servizi di ultima istanza.

10.9 Al venire meno delle condizioni previste per il servizio di tutela della vulnerabilità, fatta salva la possibilità di recesso del venditore in accordo alla regolazione vigente in materia, il venditore trasmette al cliente finale le condizioni contrattuali ed economiche con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle condizioni medesime. Le condizioni da applicare al cliente ai sensi del presente comma sono individuate sulla base dell'offerta di mercato libero con la stima della spesa annua (in Euro) di valore inferiore tra quelle disponibili nel portafoglio di offerte del venditore rivolte alla generalità dei clienti finali titolari di punti di riconsegna appartenenti alla medesima tipologia contrattuale. La stima della spesa annua è calcolata secondo i criteri di calcolo del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte sulla base dei livelli di consumo della Scheda sintetica come definiti nel riquadro "Spesa annua stimata in €/anno (escluse imposte e tasse)" di cui all'articolo 27 del Codice di condotta commerciale. Qualora il confronto tra offerte non dovesse restituire un risultato univoco di convenienza economica per tutti i livelli di consumo, il venditore seleziona l'offerta più conveniente sulla base del livello più rappresentativo del consumo storico del cliente.

ARTICOLO 11 BOLLETTAZIONE

Disposizioni generali

11.1 La quantificazione dei consumi di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in Bolletta con l'ordine indicato al comma 3. Nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.

11.2 Il Cliente, titolare di un Punto di fornitura non dotato di *smart meter*, ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in Bolletta dal Fornitore. Il Cliente titolare di un Punto di fornitura dotato di *smart meter* ha la facoltà di comunicare l'autolettura qualora siano emesse consecutivamente Bollette contabilizzanti dati di misura stimati per periodi corrispondenti a due volte quelli indicati nella Tabella 3 del TIF.

11.3 Il Fornitore è tenuto a rendere disponibile al Cliente la Bolletta redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, e gli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita secondo le seguenti modalità: accedendo alla propria area riservata sul sito: www.sinergas.it.

11.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della Bolletta, il Fornitore rende disponibile sul sito internet www.sinergas.it la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'Offerta di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi Bollettati; il Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura delle voci di spesa" attraverso esplicita richiesta inoltrata al servizio clienti: bollette@sinergas.it.

11.5 La Bolletta e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente in formato elettronico tramite accesso all'area riservata sul sito www.sinergas.it, salvo che il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo. Al Cliente che scelga di ricevere la Bolletta e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

11.6 Al cliente che non richiede la Bolletta e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in Bolletta pari a quanto definito dalla Bolletta 2.0, ad oggi pari a 5,4 €/pdr/anno.

11.7 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.6 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.

11.8 Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 25 euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva Bolletta.

11.9 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 200 euro, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella Bolletta successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della Bolletta ovvero congiuntamente alla stessa.

11.10 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 24 giorni dalla data di emissione della Bolletta.

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

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

- con DOMICILIAZIONE IN CONTO CORRENTE attivabile direttamente dall'Area Personale nella sezione "forniture", oppure dal sito web di Sinergas, oppure chiamando il numero verde 800038083.
- online su Area Personale e App Sinergas, con CARTA DI CREDITO (Circuiti VISA, Mastercard, Maestro);
- presso gli SPORTELLI BANCARI, gli UFFICI POSTALI e il CIRCUITO SISALPAY, presentando il bollettino premarcato;
- tramite BONIFICO BANCARIO a favore di Sinergas S.p.A. (coordinate IBAN su sito web Sinergas) o con versamento su c/c postale intestato a SINERGAS - IBAN: IT78Y0760112900000034799676;
- presso le CASSE COOP ALLEANZA 3.0 e COOP RENO (solo fino ad un importo massimo di € 1.500);
- oppure gratuitamente, esclusivamente con modalità elettronica, presso gli sportelli del Fornitore abilitati.

Tali modalità sono indicate in Bolletta. In nessun caso sono previsti addebiti in Bolletta di oneri e corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.

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

- i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
- le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in Bolletta – e validate dal Distributore;
- i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, applicando i coefficienti di prelievo sul periodo di stima.

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

Bollettazione di periodo

11.15 La Bolletta di periodo è emessa con la seguente frequenza:

Tipologia di Clienti	Frequenza emissione Bollette
Fino a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale
Superiore a 500 e fino a 1.500 Smc/anno	Bimestrale
Superiore a 1.500 e fino a 5.000 Smc/anno	Bimestrale
Superiore a 5.000 Smc/anno	Mensile

11.16 La Bolletta di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Bolletta di pe-

riodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima Bolletta utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:

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

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

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

11.17 Il Fornitore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze con le seguenti modalità: tramite l'indicazione in Bolletta.

11.18 In caso di mancata lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per 6 mesi consecutivi, il Cliente titolare di un Punto di fornitura dotato di *smart meter*, con consumo annuo fino a 500 smc, ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro. In caso di mancata raccolta della lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per tre mesi consecutivi, il Cliente titolare di un Punto di fornitura dotato di *smart meter*, con consumo annuo superiore a 500 smc e fino a 5000 smc, ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro.

Bollettazione di chiusura

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

11.20 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 11.19, il Fornitore riconosce, nella medesima Bolletta di chiusura, un indennizzo automatico pari a:

- a) 4 euro, nel caso in cui la Bolletta sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.19;
- b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.19.

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

ARTICOLO 12 RATEIZZAZIONE

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

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

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

12.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

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

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

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

12.6 Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

- a) la prima rata non può essere superiore al trenta per cento del debito di cui alla costituzione in mora;
 - b) qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;
 - c) la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50 euro;
 - d) il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.
- 12.7** Il Fornitore non è tenuto a offrire la rateizzazione, di cui al comma 12.5, nei casi in cui la/e Bolletta/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di *bonus* sociale è stato costituito in mora, contabilizzi anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

ARTICOLO 13 GARANZIE A CARICO DEL CLIENTE FINALE

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

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

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

13.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 13.2 è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di *bonus* sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due Bollette, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova Bolletta;
- il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 13.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una Bolletta nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova Bolletta.

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

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

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

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

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

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

ARTICOLO 14 INTERESSI DI MORA

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

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

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

ARTICOLO 15 INADEMPIMENTO DEL CLIENTE

15.1 In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 14 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 11.11, trascorsi almeno 10 giorni dalla scadenza della Bolletta, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).

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

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

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

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

15.6 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti trasmettendola all'indirizzo ufficio.credito@sinergas.it come indicato all'interno delle lettere di messa in mora con preavviso di sospensione/interruzione della fornitura.

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

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

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

15.10 Nel caso cui al precedente comma 15.9, il Fornitore è tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere:

- copia delle Bollette non pagate;
- copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale;
- copia della comunicazione con cui il Fornitore ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente;
- copia del Contratto (ove disponibile) o, in subordine dell'ultima Bolletta pagata;
- documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.

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

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

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

- i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
- ii. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.

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

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

ARTICOLO 16

PRESTAZIONI DI COMPETENZA DEL DISTRIBUTORE

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

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

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

ARTICOLO 17

SICUREZZA DEGLI IMPIANTI, APPARECCHIATURE E VERIFICHE

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

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

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

ARTICOLO 18

FORZA MAGGIORE

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

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

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

ARTICOLO 19

RESPONSABILITÀ

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

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

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

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

ARTICOLO 20

CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

20.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi:

- a) 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 Bollette, ovvero mancata prestazione del deposito cauzionale o delle garanzie laddove previste;
- d) mancata attivazione o revoca successiva dell'autorizzazione SDD, 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.

ARTICOLO 21

LIVELLI DI QUALITÀ, RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

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

21.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo www.sinergas.it.

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

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

ARTICOLO 22 **ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI GAS**

- 22.1** I Clienti finali che utilizzano il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto sono garantiti da un contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli incidenti da gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale.
- 22.2** Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o si può fare riferimento alle modalità indicate sul sito internet www.arera.it.
- 22.3** Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet del Fornitore.

ARTICOLO 23 **INTEGRAZIONE DEL CONTRATTO**

- 23.1** Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.
- 23.2** Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

ARTICOLO 24 **CESSIONE DEL CONTRATTO**

- 24.1** Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di gas naturale. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c..
- 24.2** La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata tempestivamente dal Fornitore. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

ARTICOLO 25 **COMUNICAZIONI**

- 25.1** Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate: indirizzo postale: Sinergas S.p.A., Via Alghisi 19, 41012 Carpi (MO); indirizzo e-mail: info@sinergas.it - PEC: segreteria.sinergas@pec.gruppomaimg.it
- 25.2** Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in Bolletta.
- 25.3** Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

ARTICOLO 26 **LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

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

ARTICOLO 27 **RISOLUZIONE EXTRA-GIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

- 27.1** Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>) o, in alternativa, presso i seguenti organismi di risoluzione delle controversie, ai quali il Fornitore si impegna a partecipare: presso organismi ADR riconosciuti, nonché presso le Camere di Commercio che hanno aderito alla Convenzione sottoscritta dall'ARERA e Unioncamere il tutto come descritto nel suddetto sito dell'Autorità.
- 27.2** L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

ARTICOLO 28 **INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ART. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO UE 679/2016**

- 28.1** I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore ai fini dell'esecuzione del presente Contratto, o di cui comunque il Fornitore entri in possesso, sono trattati nei limiti delle finalità connesse al corretto adempimento dello stesso ed in modo tale da consentire l'adempimento agli obblighi previsti dal Regolamento UE 679/2016 ("GDPR") come indicato nell'informativa di Sinergas disponibile nel modulo in allegato.